

أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية
للشركات النفطية الكويتية

Impact of ISO - TS 29001 Quality System Adoption on Competitive
Advantage: Afield Study on Kuwaiti Oil Companies

إعداد الطالب:

عبد الله مسعود المري

إشراف الأستاذ :

الدكتور بهجت الجوزانة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا

جامعة آل البيت

٢٠١٨/٢٠١٧

التفويض

أنا الطالب عبد الله مسعود المري، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند الطلب حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع :

التاريخ: ٢٠١٧ / /

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها:

الرقم الجامعي: ١٤٧٠٥٠٢٠١٧
الكلية : إدارة المال والأعمال

أنا الطالب : عبد الله مسعود المري
التخصص : إدارة الأعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسالتي بعنوان:

أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية كما أنني أعلن أن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أية منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أية وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك، بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأية صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:

التاريخ : / / ٢٠١٧

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية

Impact of Iso - Ts 29001 Quality System Adoption on the Competitive Advantage of Kuwaiti Oil Companies

وأجيزت بتاريخ : / / ٢٠١٧

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
.....	الأستاذ الدكتور بهجت عيـد الجوازنة مشرفاً ورئيساً
.....	الدكتور وليد مجلي العواودة عضواً
.....	الدكتور زياد محمد الصمادي عضواً
.....	الدكتور نضال الصالحي عضواً خارجياً

الإهداء

إلى التي رأني قلبها قبل عينيها، وحضنتني أحشاؤها قبل يديها، إلى شجرتي التي لا تذبل، إلى الظل الذي آوي إليه في كل حين أُمي الحبيبة حفظها الله.

إلى قدوتي الأولى، ونبراسي الذي ينير دربي، إلى من أعطاني بلا حدود، إلى من رفعت رأسي عالياً افتخارا به. إلى أبي الغالي.

إلى إخواني وأخواتي الذين هم ينبوع من العطاء، الذين وقفوا بجانبني، وقدموا لي الكثير حفظهم الله ذخرا لي...
قد أشرقت شمسكم في سماء حياتي، وكنتم نورا قد غطى على أحزاني وبدلها
أفراحاً، فقد أصبحت الحياة جميلة بوجودكم معي بابتسامتكم التي ترتسم على محياكم الجميل حفظكم الله
لي ومتعكم بالصحة والعافية.

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله، أنعم علي بنعم لا تحصى ولا تعد، والحمد والشكر له سبحانه أنعم علي بالعزيمة والصبر،

وسهّل علي هذه الدراسة.

وعرفاناً مني بأصحاب الفضل. أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير والامتنان إلى الاستاذ الدكتور بهجت الجوزانة.

المشرف على رسالتي، صاحب القلب الحاني، واليد المعطاءة، والعقل المنير والخبرة الواسعة، والنفوس المتواضعة، والذي لم يبخل علي بنصائحه العلمية القيمة، وتوجيهاته السديدة، الذي منحني من وقته وجهده الكثير، مما كان له أكبر الأثر في إنارة دربي وإرشادي إلى ما فيه الصواب، وتمكيني من إتمام هذه الدراسة، التي رعاها من

البداية، إلى أن خرجت بالشكل الذي هي عليه الآن.

كما أشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة:

وأتوجه بالشكر إلى أساتذة كلية إدارة المال والأعمال والأساتذة المحكمين الذين قاموا بتحكيم الإمتحان.

وكل الشكر والتقدير إلى كل من ساعدني من الأهل والأصدقاء.

وأتقدم بالشكر إلى مؤسسة البترول الكويتية على تعاونها وتسهيل مهامها

أشكر كل من ساهم في إتمام هذا العمل

فهرس المحتويات

ب	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	الشكر والتقدير
ز	فهرس المحتويات
ي	فهرس الجداول
ل	الملخص باللغة العربية
١	الفصل الأول : الاطار العام
١	المقدمة:
٢	مشكلة الدراسة:
٢	أهداف الدراسة:
٢	أهمية الدراسة:
٣	فرضيات الدراسة:
٣	مخطط الدراسة
٤	التعريفات الاصطلاحية:
٥	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
٥	المبحث الأول نظام الجودة ISO - TS 29001
٥	المقدمة:
٧	مفهوم نظام الجودة ISO - TS 29001:
١٢	المبحث الثاني: الميزة التنافسية
١٢	المقدمة:
١٢	مفهوم الميزة التنافسية:
١٥	أنواع الميزة التنافسية :
١٥	أهمية الميزة التنافسية:

١٥: خصائص الميزة التنافسية:
١٦: مصادر الميزة التنافسية :
١٨المبحث الثالث: الدراسات السابقة
٢٣: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
٢٤ الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات
٢٤: مقدمة
٢٤: منهجية الدراسة :
٢٤: مجتمع الدراسة وعينتها:
٢٥: مصادر جمع البيانات:
٢٦: أداة الدراسة :
٢٨: الأساليب الإحصائية:
٢٨: الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة:
٣٠: الفصل الرابع : عرض النتائج
٣٠: أولاً: عرض النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001":
٣٤: ثانياً : عرض النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "الميزة التنافسية":
٣٧: ثالثاً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
٤٠: الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة
٤٠: أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001":
٤١: ثانياً : مناقشة النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "الميزة التنافسية":
٤١: ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:
٤٢: الاستنتاجات
٤٣: التوصيات

٤٤.....	قائمة المراجع
٤٤.....	المراجع باللغة العربية :
٤٦.....	المراجع باللغة الاجنبية:
٤٨.....	قائمة الملاحق
٥٦.....	Abstract

فهرس الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
١.	توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية (ن=٣٠١)	٤٣
٢.	اختبار مقياس الإستبانة	٤٤
٣.	قيم التشبعات (Loadings) لكل عامل من العوامل المستخرجة من المجال، وكذلك قيم الشبوع لها (Communalities) بعد تدورهما بطريقة (Varimax)	٤٥
٤.	معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات أبعاد الدراسة والأداة ككل	٤٨
٥.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال " تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 " مرتبة تنازلياً	٥٠
٦.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الحد من الخطر " مرتبة تنازلياً	٥١
٧.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " إدراج احتياجات صناعة محددة " مرتبة تنازلياً	٥٢
٨.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية " مرتبة تنازلياً	٥٣
٩.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " زيادة الثقة في منتجات الشركة وعملياتها " مرتبة تنازلياً	٥٣
١٠.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال "الميزة التنافسية" مرتبة تنازلياً	٥٤
١١.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الجودة " مرتبة تنازلياً	٥٥
١٢.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " سرعة التسليم " مرتبة تنازلياً	٥٥
١٣.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " المرونة " مرتبة تنازلياً	٥٦
١٤.	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " التكلفة " مرتبة تنازلياً	٥٦
١٥.	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة	٥٧
١٦.	نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة (الحد من الخطر، إدراج احتياجات صناعة محددة، الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية، زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات) على المتغير التابع (الميزة التنافسية)	٥٨

فهرس الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
٧١	قائمة بأسماء المحكمين	١
٧٢	الإستبانة النهائية	٢
٧٧	أسماء الشركات	٣

أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية
دراسة ميدانية على الشركات النفطية الكويتية

إعداد:

عبد الله مسعود المري

إشراف:

الدكتور بهجت عيد الجوازنة

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 بأبعاده (الحد من الخطر، وإدراج احتياجات صناعة محددة، الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية، زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات) على الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها قام الباحث بتطوير إستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من (301) موظف وموظفة في الشركات النفطية في الكويت. وبعد إجراء التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة عن أداة الدراسة تبين أن مستوى تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 في شركات النفط الكويتية من وجهة نظر العاملين فيها جاء متوسطاً، كما أن مستوى أداء شركات النفط الكويتية كان متوسطاً من وجهة نظر العاملين فيها، فضلاً عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام الشركات النفطية الكويتية برفع مستوى تبني نظام الجودة ISO - TS 29001.

الكلمات المفتاحية: نظام الجودة ISO - TS 29001، الميزة التنافسية، الشركات النفطية، الكويت.

الفصل الأول : الاطار العام

المقدمة:

تسعى كافة الشركات على الدوام إلى تحقيق هدفها الاستراتيجي المتمثل في الوصول إلى درجة عالية من الإتقان في العمل في أي مجال من المجالات، ولكن هذه الشركات قد تعاني من بعض جوانب الخلل والقصور وبالتالي تدفع بالقائمين عليها إلى البحث عن هذه الجوانب وتحري طرق العلاج بأساليب علمية صحيحة (الدرادكة، ٢٠٠٦).

ولتحسين الجودة سواء كان سلع أم خدمات يتطلب إيجاد طرق جديدة لإدارة العمل، فلم تعد بذلك الإدارة قائمة فقط على مجرد إصدار الأوامر للموظفين، ولكن المطلوب منهم التفكير والمشاركة بجدية في عملية الإدارة وتنظيم العمل والسعي دوما للوصول إلى درجة عالية من الإتقان وإنجاز الأعمال بدرجة عالية من الجودة (برهوم وزاهر والسليمان، ٢٠٠٧).

هناك عدة تعريفات للجودة الشاملة اسهلها هو الذي يتحدث عن العمليات والاساليب المتبعة في نظام العمل بالمؤسسة لتحقيق ما يريده المستفيد وبشكل ابسط الجودة هي فهم ما يحتاجه المستفيد وتوفيره له بفاعلية ان الحاجه لتحقيق الجودة وثيقة الصلة بجميع القطاعات سواء ان كانت خاصة او حكومية، عالمية ام محلية وليس مجبرين على تقديم الجودة انه لأمر اختياري ومع تحسن الاوضاع والازدهار السريع للاقتصاد اصبح من الصعب تحقيق الجودة لكن نتيجة لتنافس الحاد تزداد الحاجة لتحقيق الجودة لضمان البقاء والاستمرارية من المهم تحري الجودة بكل النواحي في المنظمة سواء كنت تسعى لإيجاد محفزات داخل المنظمة للوصول الى رضى المستفيد او كان لديك طاقم عمل من الموظفين المبدعين والمتحفزين للعمل والذين يحافظون على الجودة ويعتبرونها من اساسيات العمل او كان لديك مجموعة من المدراء قادرين على ايجاد بيئة عمل يؤمن من خلالها الموظفين بقدرتهم على انجاز العمل بجودة عالية . اذا اردنا تحقيق الجودة في البلاد فعلينا تغير ثقافة العمل المبني على سلطة الرؤساء في اتخاذ القرارات والانفتاح وذلك بإتاحة الفرصة للموظفين وفرق العمل للتأثير بمجريات العمل ولأخذ بآرائهم ان اهم ابعاد الجودة وتحقيق رضى المستفيد هو تقييم مدى خبره المستفيد ورؤية للخدمات المقدمة من المؤسسة والوفاء بتوقعاته؛ بقصد احتلال موقع تنافسي مناسب في السوق، يؤهله لأن يتفوق على منافسيه ضمن القطاع الذي ينشط فيه، إذ يستدعي التفوق على المنافسين الاستناد إلى ميزة تنافسية حقيقية، يتم إنشاؤها بعد إدراك وتفكير عميق؛ حتى تضمن المنظمة قدرة تنافسية عالية، وتؤمن البقاء ضمن جماعة المنافسين والنمو في السوق. وقد جاءت هذه الدراسة لتركز على واقع تطبيق معايير الجودة في إحدى القطاعات الاقتصادية الحساسة وهو قطاع الشركات النفطية، وأثرها على الميزة التنافسية (سامرائي، ٢٠٠٧).

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أهمية معايير الجودة ودورها في رفع كفاءة وفعالية المنظمات، وتحقيق الميزة التنافسية، إلا أن أدائها واستخدامها في الشركات النفطية الكويتية لا زال دون المستوى المطلوب، مما قد يكون له تأثير سلبي على أداء هذه الشركات وبقائها واستمرارها في السوق؛ إذ إن البيئة التنافسية بين شركات النفطية الكويتية جعلتها تعمل جاهدة على البحث عن ميزات محددة تمكنها من النجاح في لعبة المنافسة، وقد يعتبر الاهتمام بالجودة أحد المداخل الهامة التي يمكن الاعتماد عليها في ذلك، وهذا ما تعمل هذه الدراسة على بحثه واعتباره المشكلة الأساسية التي تسعى الوصول إلى نتائج محددة حولها، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق معايير نظام الجودة ISO-TS29001 في الشركات النفطية الكويتية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الثاني: ما مستوى الميزة التنافسية المحققة في الشركات النفطية الكويتية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتطبيق معايير نظام الجودة ISO-TS29001 في الشركات النفطية الكويتية في تحقيق من وجهة نظر العاملين فيها؟.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على:

1. واقع تبني نظام الجودة ISO-TS29001 في الشركات النفطية الكويتية.
2. مستوى تحقيق الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية.
3. أثر معايير نظام الجودة ISO-TS29001 بالشركات النفطية على من وجهة نظر العاملين في الشركات النفطية الكويتية.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

يأمل الباحث في أن تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة لإثراء المعرفة المتعلقة بأثر معايير نظام الجودة ISO-TS29001 في تحسين الميزة التنافسية في الشركات النفطية، وبهذا قد تثرى هذه الدراسة المكتبة العربية في مجال معايير نظام الجودة ISO-TS29001 والميزة التنافسية وبشكل عام والشركات النفطية بشكل خاص.

الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية التطبيقية لهذه الدراسة كونها قد تقدم المساعدة للإدارة في المنظمات بشكل عام وفي الشركات النفطية بشكل خاص للتعرف على الأثر الذي قد تحدثه معايير نظام الجودة ISO-TS29001 في الميزة التنافسية الميزة التنافسية، في ضوء ما تتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات لزيادة فعالية تطبيق معايير نظام الجودة ISO-TS29001.

فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وعناصرها ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء الفرضية الرئيسية الآتية:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني معايير نظام الجودة ISO-TS29001 في الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية ، وقد انبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحد من الخطر في الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية.

Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدراج الاحتياجات الصناعية في الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية.

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية في الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية.

Ho1-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لزيادة الثقة في منتجات الشركة وعملياتها في الميزة التنافسية في الشركات النفطية الكويتية.

مخطط الدراسة

الشكل رقم (١-١) مخطط الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث حيث تناول النموذج متغيرات هذه الدراسة، والتي تتمثل في المتغير المستقل بالمتمثل بأبعاد الجودة لصناعة النفط والغاز ISO / TS 29001، وأبعاد المتغير التابع والتمثل بوالتي تم تحديدها بناء على دراسة (Ilyina, 2016).

التعريفات الاصطلاحية:

الجودة: الرضا التام للعميل والمطابقة مع المتطلبات ودقة الاستخدام ودرجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة أما المفهوم الإجرائي فسوف يتضح بعد تصميم إستبانة الدراسة وتحديد الأسئلة المختلفة فيها(حمود، ٢٠٠٢).

الميزة التنافسية (competitive advantage) : ذلك المفهوم الاستراتيجي الذي يعكس الوضع التنافسي النسبي والمستمر لمنظمة ما إزاء منافسيها، بحيث يتجلى في شكل تقديم منتجات ذات خصائص متفردة يكون معها العميل مستعدا لدفع أكثر، أو تقديم منتجات لا تقل قيمة عن منتجات المنافسين وبأسعار أقل. (سملاي ، ٢٠٠٤). أما المفهوم الإجرائي فسوف يتضح بعد تصميم إستبانة الدراسة وتحديد الأسئلة المختلفة فيها.

نظام الجودة ISO-TS29001 : هو بمثابة أساس مشترك لصناعة النفط والغاز متطلبات نظام إدارة الجودة التدقيق عالميا ويساعد على تجنب متعددة شهادة الصناعة. هذه المواصفات الفنية لتنفيذ iso 9001 نظام إدارة الجودة هي نتيجة التعاون بين iso وصناعة النفط والغاز، أي أمريكا معهد البترول (api)

الحد من الخطر: تأمين الشركة لإجراءات لمنع حدوث خلل أو هدر وتوفير وسائل الأمن السلامة المهنية للعاملين بها.

إدراج احتياجات صناعة: وهي اتباع الشركة لإجراءات التي تساهم في حصولها على اعتراف دولي من خلال معايير واضحة لتقييم عمليات التشغيل الخاصة بالشركة. زيادة الثقة في منتجات الشركة وعملياتها: هي اتخاذ الشركة العديد من الاجراءات لتقليل نسب الهدر وتحسين نوعية المنتجات والخدمات وتحسين صورتها أمام أصحاب المصالح.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

تم في هذا الفصل عرض للإطار النظري والدراسات السابقة للدراسة الحالية والتي تهدف للتعرف على أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 في الميزة التنافسية دراسة ميدانية على الشركات النفطية الكويتية، وذلك على النحو الآتي:

المبحث الأول نظام الجودة ISO - TS 29001

المقدمة:

إن تطور مفهوم الجودة خلال القرن العشرين بشكل لافت للنظر وذلك بسبب أهميتها في جميع المجالات الصناعية والخدمية، إلا أنه لا يوجد تعريف عام معتمد للجودة وذلك لاختلاف وجهات النظر حولها (Hinchliff and Norman and Schober, 2003)، فالجودة عبارة عن مفهوم نسبي، مشروط وربما يرتبط بتوجه معين، وكذلك من الممكن أن يفهم بشكل مختلف بين الناس (Singh,2012)، فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل (الطائي والعجيلي والحكيم، ٢٠٠٩)، وعلى الرغم من كون مفهوم الجودة من المفاهيم الشائكة والمعقدة، إلا أن طرح مفهوم الجودة كمصطلح يرتبط بسلعة أو خدمة معينة (الفضل والطائي، ٢٠٠٤)، والجودة من وجهة نظر الباحث تقديم أفضل خدمة متكاملة للزبون.

تُعرف الجودة لغوياً على أنها المقابلة والاتفاق والمطابقة (أبو النصر، ٢٠٠٨)، وفي أصل اللغة تعني الجيد ينقض الرديء (الطائي والعجيلي والحكيم، ٢٠٠٩)، أما الجودة كمصطلح (Quality) مشتقة من الكلمة اللاتينية "Qualities" والتي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهي مفهوم نسبي يختلف النظر فيه (بن عشاوي، ٢٠١٣)، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان (الدرادكة، ٢٠٠٦)، ويُعرفها قاموس المورد بالخاصية أو السجية (البعليكي، ٢٠٠٣)، أما المعجم الوسيط فيُعرفها بجود الشيء أي جملة، جعله جيداً، والجودة مصدرها جاد وتعني صفة الجيد، ويُعرفها قاموس أكسفورد على أنها درجة التميز أو الأفضلية، والجودة تقارب في الوصف الشيء الجيد.

والوصف الذي يرتبط بالجودة قد يكون ملموساً يرتبط بالسلع والبضائع المختلفة أو غير ملموساً يرتبط بالخدمات المختلفة التي تقدم للعملاء، ووصف الجودة يعني بان الشيء الموصوف بالجودة يحظى بمواصفات ايجابية ويطلق عليه انه جيد ومقبول من وجهة نظر المستهلك وهذا يعني أن ايجابياته تكون أكثر من سلبياته، والجودة ترتبط بتقديم الأشياء الملموسة وغير الملموسة بشكل مقبول للمستهلك منها بمواصفات ايجابية تجعله يحكم عليها بالرفض أو القبول، (Oldehaver & Hofmann, 2016)، لذلك عند استخدام مصطلح الجودة Quality فإننا غالباً ما نفكر في ما يسمى بالشيء الممتاز للمنتج أو الخدمة والتي تلبى حاجتنا أو تتجاوز التوقعات.

والجودة أيضاً ترتبط بالعملاء (الزبائن) والذين يُعرفون على أنهم الأشخاص الذين يتعاملون مع المنظمة ويتلقون السلع والخدمات منها (منصور، ٢٠٠٨)، والخدمات عبارة عن منتجات غير ملموسة تتطلب مجموعة من الأفكار، الخبرات، المهام، الأداء، الأنشطة والجهود والتي لا يمكن أن تكون ملموسة والنتيجة المترتبة لدى الزبون بناءً على تلقيه السلعة أو الخدمة تكون بإصدار الأحكام الشخصية حول هذه السلعة أو الخدمة، ويكون الحكم مبنياً على رضاه عن هذه السلعة أو الخدمة ضمن درجات مختلفة قد تكون رديء الجودة، أو متوسط الجودة، أو جيد، أو جيد جداً، أو ممتاز وربما يصدر غيرها من الأحكام بناءً على تجربته ورضاه عن ما قدم له

ويرى ويليام جلاسو بأن الجميع يمتلكون حس الحكم على الجودة نظراً لتلقي الجميع السلع والخدمات المختلفة من مصادر مختلفة وبشكل دائم، فنحن نمتلك مجموعة من الكلمات المعيارية التي ترتبط بالجودة مثل : مرتب، نظيف، يقظ، متين، لامع، عملي، ناعم، جذاب، ثمين، لذيذ الطعم، دقيق... وغيرها من المعايير المستخدمة في حكمنا على جودة السلع أو الخدمات (السامرائي، ٢٠٠٧).

إن المعايير السابقة للجودة هي معايير شخصية، فعندما تلبى الخدمة أو المنتج احتياجاتنا نقول عنه انه ذو جودة جيدة، أما في حالة عدم الرضا عن المنتج أو الخدمة فإننا نقول عنه ذو جودة متواضعة، وعندما يتجاوز رضانا عن الخدمة أو المنتج نقول أن جودته فاقت التوقعات، لذلك ما هو جيد لشخص ما يكون متواضعاً لشخص آخر، وحتى لو كانت الخدمة متواضعة أو جيدة (Hoyle,2006,P18).

فالجودة عبارة عن مقياس مدى إشباع حاجة الزبون من السلع أو الخدمات وبغض النظر عن مستوى الجودة، فالجودة ليست بالضرورة أن تكون عالية جداً وإنما تلبى الحاجة والغرض الذي يسعى الزبون إلى الوصول إليه ومن ثم إصدار الحكم عن مستوى الجودة (العزاوي، 2010).

والجودة كما يُعرفها برهوم وزاهر والسليمان (٢٠٠٧، ص٢١٠) بأنها خطوة رائدة نحو تحسين الأداء للوصول إلى تحقيق مقاييس عالمية يتم من خلالها تلبية حاجات الزبائن بمختلف فئاتهم، وبما يحقق إشباع هذه الرغبات وتحقيق أهداف المنشأة سواء كان ربحاً مادياً أو معنوياً، ويُعرفها كل من معهد المقاييس القومي الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية على أنها مجموع الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج أو الخدمة والتي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة ومفهوم الجودة لدى المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) هو الخصائص الكلية لنشاط، أو عملية، أو سلعة، أو خدمة، أو منظمة، أو نظام، أو فرد، أو مزيج منها، والتي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية

يرى الباحث أن الجودة هي الأهم وذلك لأنها استحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة والمديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين، بوصفها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة التي تدل على مجمل السمات والخصائص والمميزات التي تتعلق بالخدمة وفقاً لاحتياجات المستفيدين الظاهرة والكاملة، وقد تم وصفها على أنها الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب، وظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين الشركات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى، وذلك للحصول على رضا المستهلك، وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق نظم الجودة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسن معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

مفهوم نظام الجودة ISO - TS 29001:

تم حفر أول بئر نفط في عام ١٨٥٩م مع مرور الوقت أصبح إنتاج النفط أكثر تعقيداً، مع زيادة تعقيد عمليات إنتاج النفط أصبح من الضروري وجود نظام إدارة الجودة يوفر متطلبات تصميم وتطوير وإنتاج وتركيب وخدمة المنتجات للبترول والبتروكيماويات والغاز الطبيعي وذلك تم تصميم معيار (ISO 29001 - TS) لمساعدة المنظمات التي تعمل في هذه المجالات على ضمان تلبية جميع المتطلبات العملاء وأصحاب المصلحة (GAIGNÉ & LARUE,2016).

ويستند معيار (ISO - TS 29001) على متطلبات إضافية لتسليط الضوء على الوقاية من العيوب والحد من الانحرافات والهدر من مقدمي الخدمات، وقد تم تطوير (29001 ISO - TS) كنتيجة للتعاون بين شركة أمريكان بيتروليوم معهد (أبي) واللجنة التقنية إسو إسو / تك ٦٧. ينطبق المعيار (ISO - TS 29001) على المنظمات المشاركة في الاستكشاف، وإنتاج خطوط الأنابيب والنقل، وتنقية النفط ومنتجات الغاز الطبيعي، والمنظمات المشاركة في تصميم وتصنيع، وتركيب وإصلاح المعدات المستخدمة في استكشاف وإنتاج ونقل وتكرير منتجات البترول والغاز الطبيعي، والمنظمات التي توفر التقنيات التشغيلية وخدمات الدعم لمختلف القطاعات الصناعية الاستخراجية (Markucic & Medic & Runje & Gros,2013).

يرى الباحث أن هذه المواصفات الفنية تهدف إلى تجنب العديد من عمليات تدقيق الشهادات وتقديم شائعة إلى نظام إدارة الجودة لصناعات البترول والبتروكيماويات والغاز الطبيعي.

متطلبات نظام الجودة ISO - TS 29001

يحدد معيار (ISO - TS 29001) متطلبات المواصفات الفنية لنظام إدارة الجودة فيما يتعلق باستخراج النفط وصناعة الغاز حيث تحتاج الشركة إلى إثبات قدرتها على تقديم المنتجات باستمرار وذلك قدرتها على تقديم الخدمات التي تلبى العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعترف بها مما يساهم في تعزيز رضا العملاء من خلال التطبيق الفعال للنظام (Markucic & Medic & Runje & Gros,2013)، بما في ذلك العمليات والتحسين المستمر للنظام وضمان المطابقة مع العملاء ونظم القانونية المعترف بها فضلاً عن المتطلبات التنظيمية، وتشمل متطلبات نظام الجودة (ISO - TS) 29001 البنود الآتية:

مسؤولية الإدارة:

تقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية إظهار التزامها بشكل مستمر لتنمية وتنفيذ نظام إدارة الجودة للنفط والغاز، والتحسين المستمر لفعاليتها من خلال (Markucic & Medic & Runje & Gros,2013):

١. توافر المتطلبات القانونية والتنظيمية التي تساهم في تلبية حاجات العملاء والتواصل معهم.
٢. وضع سياسات الجودة وضمان وضع أهداف واضحة لها.
٣. الاهتمام بمتابعة ومراجعة مخرجات الجودة من قبل الإدارة.
٤. ضمان توافر موارد ذات جودة عالية.

تعتمد الإدارة تبعاً لنظام الجودة على الاستخدام المناسب للموارد في كل مهمة. وتشمل هذه الموارد الموظفين الأكفاء الذين لديهم تدريب مناسب والخدمات المساندة، والتوعية والاتصال وذلك لتحقيق التوافق مع متطلبات المنتج أو الخدمة، فضلا عن توفير وصيانة البنية التحتية، كما تهتم الإدارة بيئة العمل والتي يجب أن تدار من قبل الشركة في النظام لتحقيق المطابقة لمتطلبات المنتج أو الخدمة. إدارة الموارد:

يفرض نظام الجودة (ISO - TS 29001) على المنظمة أن تهتم بالتدريب مما يتطلب تحديد الاحتياجات من أجل توفير تدريب إضافي للموظفين الذين يؤدون مهام المتعلقة بنظام إدارة الجودة. بل من الضروري تحديد الاهتمام بتنفيذ هذا التدريب، وتعتبر إدارة الموارد الأساس في كافة المنظمات، فهي ترتبط مع كافة الإدارات الوظيفية وتعتبر مسؤولة عن القيام بوظيفة الاختيار والتعيين، تقييم الأداء، التدريب وتوفير الحوافز المناسبة للإبقاء عليهم كونهم يُعتبرون الأساس في العملية الإنتاجية على الرغم من دخول التكنولوجيا والآلات الحديثة ميدان العمل، ويُعتبر المورد البشري على الدوام الأساس لتحقيق أهداف المنظمة وتميزها عن غيرها (المبيضين والعاوادة، ٢٠٠٥)، فالمورد البشري يُعتبر ثروة وأعلى ما تملكه المنظمة، لأنه يُعتبر عنصر هام في تحقيق الجودة ورضا العملاء، ومن أجل ذلك يجب على المنظمات أن تُعامل الأفراد على أساس أنهم شركاء وليسوا عبيد لديهم، وأنهم عبارة عن أسرة واحدة من أجل نجاحهم جميعاً (GAIGNÉ & LARUE, 2016).

تحقيق المنتجات:

يفترض نظام الجودة (ISO - TS 29001) أن على المنظمة التخطيط لتصميم متطلبات المنتج الذي يحدده مقدم الخدمة ويتطلب تعريف الطرق وآليات التحكم لتنفيذ هذه العناصر في عملية تحقيق المنتج، وذلك من خلال ما تأتي (Medic & Karlovic & Cindric, ٢٠١٦):

١. تخطيط لإنتاج المنتجات: خلال هذه المرحلة يجب على الشركة تخطيط وتطوير جميع العمليات اللازمة لإنتاج المنتجات.
٢. العمليات المتعلقة بالعمل: من المهم إدارة العمليات التي تتعلق بالزبائن، من أجل التأكد من أن الشركة تحدد وتفي بمتطلباتها.
٣. التصميم والتطوير: يجب أن تشمل عمليات التصميم والتطوير للمنتج النهائي من خلال تصميم وتطوير التخطيط والمدخلات والمخرجات والمتابعة والتحكم في التغييرات ذات العلاقة التصميم والتطوير.
٤. الشراء: من المهم للشركة أن تتأكد من أن المنتجات المشتراة تتوافق مع المنتجات المحددة متطلبات الشراء.
٥. الإنتاج وتقديم الخدمات: العمليات المرتبطة بإنتاج وتقديم الخدمات هي التحكم والتحقق من الإنتاج وتقديم الخدمات، ومراقبة معدات الرصد والقياس الشركة مسؤولة عن تحديد متطلبات رصد وقياس المعدات اللازمة لتقديم أدلة على مطابقة المنتج. تسجل نتائج القياسات وأنشطة الرصد المنفذة.

القياس والتحليل والتحسين:

يتطلب تنفيذ نظام إدارة الجودة وفقا لمعيار الجودة (ISO - TS 29001) مراعاة الرصد والقياس والتحليل والتحسين بشكل مستمر وذلك (Medic& Karlovic &Cindric, ٢٠١٦):

١. إثبات المطابقة للمنتج للمواصفات المطلوبة.
 ٢. ضمان مطابقة نظام إدارة الجودة في صناعة النفط والغاز.
 ٣. التحسين المستمر لفعالية الجودة النظام الإداري.
- ويمكن للشركة أن تحسن باستمرار فعالية نظام إدارتها من خلال استخدام سياسة الجودة والأهداف ونتائج التدقيق وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية.

شروط نظام الجودة ISO - TS 29001

يجب على الشركة باستمرار تحسين نظام ادارة نظام الجودة (ISO - TS 29001) وفقا شروط هذا المعيار الدولي وذلك على النحو (Medic& Karlovic &Cindric, ٢٠١٦):

١. تحديد تسلسل وتفاعل العمليات لضمان أن كل من العملية يتم السيطرة عليها بشكل فعال.
 ٢. توفير الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العملية والرصد والقياس و تحليل العمليات.
 ٣. تنفيذ الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخطط لها والتحسين المستمر لهذه العمليات.
- يرى (ILLTAE AHN, 2014) أن جميع متطلبات نظام (ISO - TS 29001) عامة ومتخصصة لتكون قابلة للتطبيق على جميع المنظمات بغض النظر عن نوع وحجم والمنتجات المقدمة، وتشمل متطلبات وشروط الآتية:

١. الإجراءات تشمل العمليات الرئيسية في قطاع النفط والبتروول.
٢. التأكد من سامة وفعالية العمليات من خلال متابعة ورصدها.
٣. الاحتفاظ بسجلات العمليات للتأكد من صحتها.
٤. التأكد من نتائج فحص جودة العمليات واتخاذ الإجراءات المناسبة في حل ضروري تصحيحها.
٥. الاهتمام بالتحسين المستمر للعمليات الفردية وعمليات المنظمة ككل.

أهداف تطبيق نظام (ISO - TS 29001):

ينطبق نظام (ISO - TS 29001) في جميع المنظمات التي ترغب بإنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام إدارة الجودة في صناعة النفط والغاز، وذلك لضمان التوافق مع سياسة الجودة المعلنة للشركة، وإثبات مطابقة المعايير والمواصفات المعتمدة في الشركات مع المواصفات والمعايير العالمية، كما أن تطبيق الشركة لنظام (ISO - TS 29001) ساهم في حصول الشركة على شهادة الجودة، وإصدار تقارير الجودة والإعلان عن مطابقة المواصفات والمعايير مع المواصفات والمعايير الدولية (ILLTAE AHN, 2014)، كما أن تطبيق نظام (ISO - TS 29001) ساهم في حصول الشركة على ترخيص المنظمات العاملة في صناعة النفط والغاز؛ إذ أن هذا المعيار يهتم بضمان الحصول على العقود مما يساهم في اكتساب ميزة تنافسية، وساهم تطبيق نظام (ISO - TS 29001) في تعزيز سمعة الشركة؛ مما يساهم في المحافظة على جودة العلامة التجارية لها؛ إذ أن الشهادة التي تحصل عليها الشركة تثبت التزامها بأفضل الممارسات في الصناعة

وبالتالي تفوقها على المنظمات العاملة في نفس المجال (GAIGNÉ & LARUE,2016)، ويساهم التزام الشركة بمعايير نظام (ISO - TS 29001) يساهم في تحقيق المرونة وتوفير التكاليف وذلك من خلال تبسيط العمليات وخفض الهدر فضلا عن التركيز على التقييم عمليات التشغيل الخاص الشركة، مما يشجع على تحسين نوعية المنتجات والخدمات، مساعدة الشركة على الحد من الهدر والتعامل مع شكاوى العملاء.

كما أن تطبيق الشركة تطبيق نظام (ISO - TS 29001) يساهم في مشاركة الموظفين في عمليات اتخاذ القرارات من خلال تحسين عمليات التواصل والاتصالات بينهم وبين المنظمة، فضلا عن زيادة عدد زيارات تقييم التي تعتمد عليها الشركة لتقييم أداء العاملين وذلك تسليط الضوء على المشكلات التي قد تواجه الموظفين أثناء قيامهم بأعمالهم.

أن الجودة ليست مسؤولية فرد أو وظيفة معينة داخل المنظمة، بل هي وظيفة ومسئولية الجميع ابتداءً بأصغر موظف ونهاية بالمدير العام، وهي صعبة التحقيق في المجالات الصناعية والخدمية بشكل كامل نتيجة لتغير أذواق المستهلكين وتطور نظرتهم بشكل دائم تجاه الجودة (السامرائي، ٢٠٠٧)، إضافة إلى أن الجودة أصبحت تُعتبر عاملاً مساهماً في مواجهة المنافسة بين مختلف المنظمات محلياً ودولياً في تقديم أفضل سلعة أو خدمة في ظل ما نشهده من عولمة وانفتاح دائم بين مختلف الأسواق العالمية، وللجودة في المنظمات أهمية أكثر من كونها مجال للعمل، فلا بد من أن تتفوق على الربحية والنمو من خلال تحقيق ما يلي: (GAIGNÉ & LARUE,2016)

١. سمعة المؤسسة: تعتمد المؤسسات بشكل أساسي على سمعتها في السوق من خلال تقديمها خدمات تمتاز بجودة عالية حرصاً منها على رضا العملاء على اعتبار أنهم ينقلون تجربتهم إلى الغير ويتركون انطباعهم عن المنظمة بناءً على الخدمة المقدمة لهم.
٢. المسؤولية القانونية للجودة: تُعتبر المنظمات مسؤولة قانونياً عن جودة خدماتها، فهي مسؤولة عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدام المنتج، فالمنتجات الجيدة تنعكس إيجاباً على التقليل من المحاكمات والقضايا التي تتعلق بموضوع الجودة.
٣. حماية الزبون: يُعتبر الزبون الأساس عند تطبيق الجودة، لذلك فإنها تسعى إلى حمايته من الغش التجاري والتلاعب بالمنتجات، ومن أجل ضمان حصول الزبون على منتجات جيدة ظهرت مؤسسات تختص بذلك مثل مؤسسة حماية المستهلك والمواصفات والمقاييس.
٤. التكاليف وحصة السوق: الالتزام بالجودة يؤدي إلى رفع الحصة السوقية للمنظمة أمام المنافسين، كما أنه يساعد في الكشف عن الأخطاء المحتملة قبل وقوعها فيجانب المنظمة تكاليف إضافية تترتب نتيجة لتلك الأخطاء.
٥. المنافسة العالمية: أدى الانفتاح التجاري بين الدول إلى وجود منافسة عالمية شديدة يعود سببها إلى الانتشار التكنولوجي والمعلوماتي وظهور وسائل حديثة تتمثل بالعولمة والاتصالات فائقة السرعة، والتي ترتب عليها زيادة التركيز على الجودة في تقديم الخدمات للزبون.

٦. زيادة ثقة الأفراد بقدراتهم: تجعل الجودة الجماعات أكثر قدرة على مواجهة الاحتياجات المطلوبة منهم، وكلما كانت برامج الجودة موجهة أكثر كلما كان التركيز عليها أثناء العمل.
٧. تضيف الجودة القوة والمصدقية للمنظمة والمؤسسين: إن تطبيق برامج الجودة داخل المنظمة يزيد من ثقة الأفراد بأن المنظمة تسير على الطريق الصحيح في مواجهة التحديات والمنافسة، وإن الإدارة تسعى إلى تقديم الأفضل لربائنها لضمان ثقتهم.
٨. تبني مفهوم ثقافة الجودة من قبل المنظمة والأفراد على حد سواء يؤدي إلى شعور الأفراد بأن نجاح المنظمة هو نجاح لهم، تطور وتحقيق لمصالحهم المشتركة، تحسين مستوى الأداء وإضافة المصدقية تجاه ما يقدم من خدمة، إضافة إلى ضمان حصول العملاء على أفضل خدمة من خلال إتباع برامج التحسين المستمر.

المبحث الثاني: الميزة التنافسية

المقدمة:

في ظل ما يشهده العالم في القرن الحادي والعشرين، أصبحت المنافسة التي تواجهها المنظمات حقيقة واقعة بفعل العديد من التغيرات، ومع تزايد حدة المنافسة التي اتسع نطاقها على المستويين المحلي والعالمي، حيث تعدت الحدود لتصنع هذا التنافس العالمي. حيث أن التقدم وعجلة السرعة في هذه العصور جعلت المنظمات تعي هذه المنافسة وتلمس زيادة حدتها، ومع تزايد المنافسين أصبحت الشركات والمنظمات التي تسعى للتقدم والمنافسة بالبحث عن استراتيجيات وسياسات متعددة تستطيع من خلالها تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، لذا توجهت المنظمات على اختلافها واختلاف أعمالها بالبحث عن تحقيق ميزة تنافسية من خلال ما تملكه من عنصر بشري مدرب متعلم ولديه الخبرة والمهارات ويحرص على جودة الخدمات، وأمط تقديمها، والسعي لإشباع وتحقيق رغبات العملاء، والبحث عن أفضل الوسائل والطرق والممارسات التي يمكن تطبيقها (الخزامي، ٢٠٠٨).

وتشير المزايا التنافسية إلى خاصية معينة أو مجموعة خصائص تمتلكها المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات بحيث تحقق لها موقفا قويا تجاه مختلف الأطراف، إذ أن التحدي الحقيقي لأي منظمة ليست إنتاج أو تقديم المنتجات بل القدرة على الإشباع المستمر لحاجات ورغبات الزبائن المتغيرة، فقد تنامي دور الزبون وأصبح من الصعب فرض المنتجات عليه، لذا فإن إيجاد مزايا تنافسية في الخدمات التي تقدمها الفنادق من شأنه تحقيق رضا الزبائن وزيادة ولائهم، ومن ثم القدرة على بقاء واستمرار المنظمة في السوق (MUSHE, 2017).

مفهوم الميزة التنافسية:

يعد مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم إدارة الأعمال، حيث ينظر إلى الإدارة كعملية ديناميكية مستمرة تستهدف معالجة الكثير من الانحرافات الداخلية والخارجية؛ لتحقيق التفوق المستمر للمنظمة على المنظمات الأخرى المنافسة لها (Ning & Tanriverdi, ٢٠١٧)، سواء كانوا موديين أو مشترين، أو أي طرف آخر تتعامل معه المنظمة، وعليه فسوف لن يكون تحقيق التفوق هذا عملاً وقتياً أو قصير المدى، ولكنه محاولات دائمة لحفظ توازن المنظمة تجاه الأطراف الأخرى في السوق (MUSHE, 2017).

إن الدور الحساس الذي تلعبه الميزة التنافسية في حياة منظمات الأعمال، يوصي بأهمية التعرف على مفهوم تلك الميزة، وتعددت وجهات النظر من قبل العلماء والباحثين بشأن تحديد مفهوم محدد للميزة التنافسية، حيث ركز كل منهم على جانب معين في تحقيق الميزة التنافسية، ومن هنا نستعرض بعض من وجهات نظر وآراء العلماء والباحثين التي تناولت مفهوم الميزة التنافسية (المرشدي، ٢٠١٧).

وعرفت الميزة التنافسية بأنها " العملية التي يتم من خلالها بناء نظام يمتلك ميزة فريدة أو مميزة تتفوق فيه المنظمة على المنافسين الآخرين من خلال قيمة الزبون، وبطريقة كفؤة ومستدامة، يمكن المحافظة عليها باستمرار، وعرضها، وتقديمها بشكل أفضل من الآخرين. وبين (المسعودي، ٢٠٠٧) أن الميزة التنافسية تعني: "السعي الى تحقيق التميز بأعلى العوائد، والعمل على المحافظة على القدرات التنافسية الحالية، وتعزيز القدرات المستقبلية باستمرار". وينطلق (Ning & Tanriverdi, ٢٠١٧) من نتائج تحليل البيئة الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية، فهي استغلال المنظمة لنقاط قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الخاصة بها، بحيث تخلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسون تحقيقها في أدائهم لأنشطتهم. ويعرفها (MUSHE, 2017) بأنها: قيمة تميز المنظمة تمييزاً ايجابياً عن منافسيها في نظر المستخدمين النهائيين لمنتجاتها.

ويرى (جرادات، 2011) أنه حتى تتمكن الشركة من مواجهة العوامل والقوى المؤثرة الانفه الذكر لا بد لها من أتباع استراتيجيات تنافسية واستغلال القوى المتاحة لها في البيئة الخارجية والبيئة الداخلية وتحويل هذه التهديدات إلى فرص واستخدام عوائق احترازية أمام المنافسين من خلال تقديم سلع أو خدمات إلى السوق بأقل تكلفة أو سلع أو خدمات متميزة وبالتركيز على احدهما أو كليهما لكسب حصة سوقية أكبر وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة .

الأبعاد الفكرية التي تستند إليها الميزة التنافسية:

إن الرؤى والأبعاد الفكرية التي تبلورت لتأطير مفهوم الميزة التنافسية قد انطلقت من الأبحاث والدراسات حول مفهوم الإستراتيجية وإدارتها والعوامل والمؤثرات المؤثرة والمتأثرة بها (المرشدي، ٢٠١٧). ومن خلال استقراء ومراجعة العديد من الدراسات والكتابات حول الميزة التنافسية والإدارة الإستراتيجية، فإنه يمكن تأشير أربعة مفاهيم أساسية يمكن اعتمادها بوصفها أبعاد فكرية يستند إليها موضوع الميزة التنافسية، وهي كالآتي:

١- التحليل الإستراتيجي

إن الوقوف على مصادر الميزة التنافسية، وتشخيص نقاط القوة التي تؤثر احتمالية كونها من تلك المصادر، يستلزم التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية للمنظمة، إلى جانب الوقوف على مكامن الضعف التي قد تهدد أركان تلك الميزة. (القطب، ٢٠١٢)

وضمن هذا التوجه، يعرف (MUSHE, 2017) التحليل الإستراتيجي بأنه "مجموعة من الوسائل التي تستخدمها الإدارة في تحديد مدى التغير في البيئة الخارجية، وتحديد الميزة التنافسية أو الكفاءة المميزة للمنظمة في السيطرة على بيئتها الداخلية، بحيث يسهم ذلك في زيادة قدرة الإدارة العليا في تحديد أهدافها ومركزها الإستراتيجي".

وتطلق أغلب الكتابات والدراسات الإستراتيجية مصطلح (SWAT) على التحليل الإستراتيجي اختصاراً لنتائج هذا التحليل المتمثلة بنقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية للمنظمة، والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية للمنظمة (Woodside, Arch G.; Quaddus, ٢٠١٥).

٢-سلسلة القيمة:

ووفقاً لهذا الإطار، فإن المنظمة عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تقوم بتنفيذ أعمال المنظمة، ويطلق على تلك الأنشطة مصطلح (أنشطة القيمة)، وتمثل هذه الأنشطة ضمن السلسلة من تسع فئات تضمها مجموعتان أساسيتان هما (Adam&Mahrous& Kortam, 2017؛ يونس، 2011):

١-الأنشطة الأولية أو الأساسية: وهي مجموعة الأنشطة التي تؤدي إلى الخلق المادي للمنتج أو الخدمة، وتتضمن:

أ- الإمدادات الداخلية: وهي الأنشطة اللوجستية، والمتعلقة بنقل، واستلام، وتخزين، وتحريك، ومناولة المواد والمدخلات الأخرى اللازمة للنظام الإنتاجي.

ب- العمليات: وهي الأنشطة المختلفة والخاصة بتحويل المدخلات إلى مخرجات (سلع أو خدمات).

ج- العمليات اللوجستية الخارجية: وهي عمليات التوزيع المادي، والذي يشمل كل الأنشطة المتعلقة بنقل وتوزيع وتخزين وتسليم المخرجات، من سلع تامة الصنع أو نصف مصنعة، وفق جدولة الطلبات وبالوقت المحدد.

د- التسويق والمبيعات: وهي تتضمن الأنشطة التي تؤدي لشراء المنتجات وكل ما يتعلق بالعملية التسويقية والبيعية من تسعير وترويج وبيع وغير ذلك.

هـ- الخدمة: وتتضمن الأنشطة التي تحافظ وتصون قيمة المنتج، أي بعبارة أخرى كل ما يتعلق بخدمات ما بعد البيع من إصلاح وصيانة وتوفير قطع الغيار وتبديلها.

٢-الأنشطة المساندة: وهي الأنشطة التي توفر المدخلات أو الهيكل الأساسي للمنظمة، بالشكل الذي يدعم ويسهل القيام بالأنشطة الأساسية باستمرار، وتمثل هذه الأنشطة بما يلي:

أ- البنى الأساسية: وتعرف بالبنى الإرتكازية والتي تضمن عناصر الإدارة، والتخطيط الإستراتيجي، والشؤون القانونية، والتمويل، والمحاسبة وغيرها من الأنشطة الداعمة الأخرى.

ب- إدارة الموارد البشرية: وتتضمن الأنشطة الخاصة بالموارد البشرية داخل المنظمة، كالتعيين، والتدريب، والتحفيز وغيرها من الأنشطة.

ج- التطور التكنولوجي: وتتضمن الأنشطة الخاصة بتصميم المنتج، وتحسينه، وكذلك إيجاد، أو تحسين الطريقة التي تنجز بها مختلف الأنشطة في سلسلة القيمة.

د- التدبير: وهو النشاط الخاص بعمليات توفير المدخلات والمشتريات وضمان تدفقها إلى المنظمة.

٣-هيكل الصناعة: وهي ما تعرف "بتحليل هيكل الصناعة"، وقد انطلقت على يد الكاتب (Porter)، وتقوم هذه النظرة على أساس أن الميزة التنافسية ما هي إلا دالة لعضوية المنظمة في قطاع الصناعة الذي تعمل فيه، والذي يمتاز بخصائص هيكلية مواتية، كالقوة التفاوضية للمشتريين والمجهزين فضلاً عن تهديد الداخلين الجدد، وتهديد البدائل المحتملة بالشكل الذي يحدده شدة التنافس في تلك الصناعة.

٤-النظرة المستندة للموارد: أن جوهر النظرة المستندة للموارد هو تركيزها على الموارد الذاتية للمنظمة أكثر من تركيزها على الإستراتيجيات المتاحة لكل المنظمات ضمن هيكل الصناعة، إن فهم هيكل الصناعة يعد أمراً ضرورياً، ولكن على المنظمة أن تبحث لنفسها عن حلول ذاتية ضمن هذا التوجه.

أنواع الميزة التنافسية :

إن الميزة التنافسية هي الخاصية التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات المنافسة لها، بحيث تحقق للمنظمة موقفاً قوياً تجاه المنافسين، فالمنظمة يجب أن تتبنى إحدى المزايا التنافسية أو كليهما معاً، وتبعاً لما يراه (Porter)، فإن تنقسم إلى نوعين رئيسيين (الخزامى، ٢٠٠٨)، هما :

١. ميزة التكلفة الأقل Cost Advantage :

بحيث تتميز بعض المنظمات أو الشركات ببيع نفس السلعة بسعر أقل، ويتأتى ذلك من خفض تكلفة إنتاج هذه السلعة.

٢. فوائدها التمايز أو التمييز Differentiation Advantage :

بحيث تنتج المنظمة أو الشركة سلعة/خدمة، لا تستطيع المنظمات المنافسة أن تقدمها، بمعنى أنها تنفرد بها عن المنافسين.

أهمية الميزة التنافسية:

شهدت العقود الأخيرة الكثير من البحث والتركيز على هذا الموضوع، وأخذت المنظمات بالتنسيق مع الجهات البحثية، من أجل الوصول إلى أسرار امتلاك الميزة التنافسية والبحث عن سبل ادامتها كالحصول على مورد للموارد النادرة أو التوصل إلى أسلوب لإدارة التنظيم وغيرها (الطائي، والعبادي، ٢٠٠٩). ويمكن تحديد أهمية الميزة التنافسية بما يأتي (المصري و عابدين، ٢٠١٧):

- ١- تعد بمثابة السلاح الأساس لمواجهة تحديات السوق والمنظمة المناظرة.
- ٢- كونها تمثل معياراً مهماً لتحديد المنظمات الناجحة عن غيرها.
- ٣- تمثل مؤشراً إيجابياً نحو توجه المنظمة لاحتلال موقع قوي في السوق، من خلال حصولها على حصة سوقية أكبر من منافسيها.

خصائص الميزة التنافسية:

من أهم خصائص الميزة التنافسية ما ذكره (الغالبى وادريس، 2009؛ Bashir, Makhmoor; (Verma, 2017):

- دائمة: بمعنى أن تحقق المؤسسة سبق على المدى الطويل وليس على المدى القصير.
- متجددة: وفق مُتغيرات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة أخرى.
- مرنة: أي يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويُسر وفق إعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية من جهة أو تطور موارد وقدرات المؤسسة من جهة أخرى.
- أن تتناسب مع الأهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في المدى القصير والبعيد.

بالإضافة إلى ذلك فقد وصف الزعبي (2005) الميزة التنافسية بأنها تؤدي إلى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين، وتنبع من داخل المنظمة وتحقق قيمة لها، وتنعكس في كفاءة أداء المنظمة وفي أنشطتها أو في قيمة ما تقدم للعملاء أو كليهما.

ومن أجل إعطاء الميزة التنافسية المفهوم الأوضح، فإن ذلك يظهر من خلال خصائصها، التي يمكن أن تستخدم من قبل المنظمة لتقييم ميزتها التنافسية، وهذه الخصائص تشتق من رغبات وحاجات الزبون، وتقدم المساهمة الأهم في نجاح الأعمال، وتقدم الملائمة الفريدة بين موارد المنظمة والفرص البيئية، وتعطي قاعدة للتحسينات اللاحقة، وتقدم التوجيه والتحفيز لكل المنظمة

مصادر الميزة التنافسية :

كي تبقى المنظمة دائماً بالمنافسة، عليها إيجاد المصادر المختلفة والتي من شأنها أن تخلق لها ميزة تنافسية في بيئة الاعمال، ومن أهم المصادر المساعدة في خلق مزايا تنافسية في بيئة النشاط (بلوناس وملجد، ٢٠١٢؛ Mostafa) الآتي :

١. الكفاءة : وهي الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة، ويمكن قياسها بمقارنة المدخلات بالخرجات، وكلما ارتفع معدل الكفاءة، كلما قلت المدخلات المطلوبة، فالمنظمة منخفضة التكاليف تحقق كفاءة إنتاجية عالية مما يسمح لها ببناء ميزة تنافسية.

يرى (Taguchi 2005: 134) أنه لا يمكن قياس جودة المنتج بمستوى قبول المنتج وإنما تقاس قيمة التكلفة بشكل كمي عن طريق درجة انحرافه عن القيمة المستهدفة للمواصفات. يوصف الأداء المالي للمنظمة من خلال تحقيق عدد من الأهداف المالية المتمثلة في الربحية وتحقيق معدلات نمو مرتفعة وتحسين القيمة الاقتصادية المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح التكاليف، وهو الهدف الأساسي للمنظمات حيث يتم تحقيق الأهداف الثانوية ضمناً من خلال تفوق الأداء المالي (الحديثي، 2010؛ دروزة، ٢٠٠٨).

٢. الجودة : بحيث تكون المنتجات خالية من العيوب، وهذا يزيد من كفاءتها، وبالتالي يخفض التكاليف ويزيد من الربحية.

تعتبر جودة المنتجات أو الخدمات من أهم العوامل التي تساهم بنجاح أو فشل الشركات ولذلك فهي تسعى إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تتمكن من خلالها تحقيق ميزة تنافسية تحقق الرضا لدى العميل والحصول على أكبر حصة سوقية ممكنة، ولغرض توضيح ماهية الجودة فقد اقترحت مفاهيم عديدة للجودة منها الملائمة للاستخدام ودرجة إشباع المنتج أو الخدمة لاحتياجات المستهلك، درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم الفنية والهندسية، وعليه فإنه يمكن تقسيم الجودة إلى جودة التصميم: وهي كيفية مقابلة مواصفات المنتج أو الخدمة لاحتياجات ورغبات المستهلك وهي الجودة من وجهة نظر المستهلك. جودة المطابقة: وتتضمن تصنيع المنتج وفقاً لمواصفات التصميم الفنية والهندسية وهي الجودة من وجهة نظر الشركة.

وتضمن تعريف منظمة المنظمة الدولية للمعايير (الآيزو، ISO) للجودة بأنها "عبارة عن المجموع الكلي لخصائص وصفات الوحدة التي تظهر قدرتها على إرضاء الاحتياجات الظاهرية والضمنية". ويرى الباحث إن الاهتمام بموضوع الجودة ودورها في تحقيق مردودات إيجابية للشركة دفع بالعديد من الشركات إلى البحث والتحليل لإيجاد أساليب متطورة لتحسين جودة المنتجات ونظرا لأهمية بعد الجودة بوصفها أسبقية تنافسية تسهم في بقاء الشركة وموفاؤها فإنها تشير لمجموعة من الخصائص والمواصفات التي يمتلكها المنتج والقادر على تلبية حاجة معينة.

٣. المرونة : وهو تكييف النظم التشغيلية للمؤسسة مع متغيرات الطلب والمتغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، ومسايرة حاجات ورغبات المستهلكين بإيجاد تصميم جديد للمنتج (مرونة مزيج المنتجات)، و مسايرة حجم الطلب (مرونة الحجم).

توفر مرونة للمنظمة القدرة على الاستجابة للمتغيرات غير المتوقعة في العمليات الأساسية والسوق، وتعتبر المرونة من أهم أسلحة المنافسة بين المنظمات لكونها تتضمن القدرة على تعديل المنتجات الحالية وتقديم منتجات جديدة والاستجابة لرغبات الزبائن (Mandal, 2015). ومفهوم المرونة يشير بشكل عام إلى مدى قدرة نظام رقابة المنظمة على مراقبة التغيرات التي تحدث في بيئة العمل عن بعد والتكيف مع متغيراتها، فالمرونة خاصية تساعد المنظمة على التلاؤم بنجاح مع الأحداث الصادمة والمواقف الضاغطة وهي عملية مستمرة تظهر المنظمة من خلالها تكييفها إيجابيا في مواجهة التغيرات ومصادرها من خلال الربط بين عوامل بيئتها الإدارية وبين عوامل بيئتها الخارجية (المطرودي، ٢٠١٢).

٤. الوقت : يعتبر الوقت أهم مرتكزات الميزة التنافسية، وذلك من خلال :

- التسليم السريع (تقليص الفترة بين الطلب وتسليم المنتج).
 - سرعة التطوير (طرح منتجات جديدة بطريقة أسرع، من خلال الابتكار وتقليص دورة حياة المنتج.
 - اعتماد فلسفة الوقت المناسب (JIT) الإنتاج حسب الطلب والتسليم بالوقت المحدد من خلال تحقيق قيمة مضافة للمدخلات والإستغناء عن المخازن.
- هناك العديد من المقاييس الغير مالية والتي يتم استخدامها عادة في نماذج تقييم الأداء المختلفة منها: نسبة المبيعات من المنتجات الجديدة، وقت التسليم، إرضاء العملاء والاحتفاظ بهم، الجودة، الإبداع وابتكار منتجات جديدة، المسؤولية اتجاه المجتمع، التقنيات التكنولوجية الحديثة، مقاييس خاصة بالعاملين (التدريب، التأهيل، المكافآت، الولاء، معدلات العائد عن العمل (حمزه، ٢٠١٦).
- تتعلق بقدرة المنظمة على تقديم السلع والخدمات بشكل دائم، وقدرته على تقديم السلع والخدمات في الوقت الذي يحتاجه العميل.
- على الشركة التي تتبنى بعد التسليم توفير وتنسيق جميع العناصر الخاصة بالنظام الإنتاجي لتقديم المنتج في الوقت المحدد.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

لقد تعددت الدراسات التي اهتمت بتطبيق معايير الجودة والميزة التنافسية، وقد لاحظ الباحث محدودية الدراسات التي ربطت بين المتغيرين، وفيما يلي عرضاً للبعض من هذه الدراسات مرتبة تبعاً للتسلسل الزمني:

الدراسات السابقة باللغة العربية:

دراسة (أبو عامر، ٢٠١٥) بعنوان "علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة التعرف على علاقة بين تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي) والأداء الإستراتيجي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، والأداء التنافسي) للشركات الصناعية الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على البيانات الأولية والثانوية، إذ تم تصميم إستبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، وتم توزيع (٦٠) إستبانة على إدارات الشركات الصناعية في قطاع غزة، وقد تم الحصول على (٥٣) إستبانة بنسبة استرداد (٨٨.٣%)، واعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لوصف وتحليل متغيرات، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحقيق تحليل الانحدار المتعدد، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: إن الشركات الصناعية تطبق تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية والتقييم والفشل الداخلي والفشل الخارجي) بنسبة (٧٩.١٣%)، وأظهرت ارتفاع في مستويات الأداء الاستراتيجي بنسبة (٨٣.٤٦%) نتيجة تطبيق الشركات لتكاليف الجودة، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكاليف الجودة والأداء الاستراتيجي لدى الشركات الصناعية في قطاع غزة.

دراسة (الكبيجي وأبو عواد، ٢٠١٤) بعنوان "قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة "

جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة، الذي وصلت إليها الشركات الصناعية المساهمة العامة في البيئة الأردنية، كما هدفت إلى البحث فيما إذا كان لاستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة تأثير على تحسين الأداء المالي للشركة. وقد أستخدم ألوب المسح الشامل للمجتمع الإحصائي للدراسة المتمثل بالشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية كافة، وعبر توزيع الاستبانات على الشركات التي ادعت تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، التي بلغ عددها ٢٥ شركة، وذلك للوقوف على حقيقة الوضع الفعلي لديها، أما بالنسبة للأداء المالي فقد تم الحصول على مؤشرات من بورصة عمان ومركز إيداع الأوراق المالية للفترة الممتدة من العام ٢٠٠٥ إلى عام ٢٠٠٩، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لبيان ملامح تركيبة مجتمع الدراسة وتحليلها، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة.

دراسة (النحوي، ٢٠١٣) بعنوان "أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة، وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"

هدفت هذه الدراسة الكشف عن أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة، وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية.

وتكون مجتمع الدراسة من فئات ذات صلة بموضوع الدراسة، وهم العاملون في الإدارة المالية، وأقسام الجودة أو من يقوم مقامهم في عشرة من الشركات الصناعية في الأردن أما عينة الدراسة فبلغ عدد مفرداتها (٧٠) فرد تم اختيارهم من مجتمع الدراسة، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات ضمن برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحراف البسيط والانحراف المتعدد بالإضافة إلى تحليل المسار الحرج لإيجاد التأثير المباشر وغير المباشر.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: وجود أثر لعناصر إدارة الجودة الشاملة (تحسين الجودة، تخفيض التكاليف، رضا الزبائن) على تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، ووجود أثر لعناصر تقنيات إدارة التكلفة على تحسين الأداء في هذه الشركات ووجود أثر ذو دلالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكامل مع استخدام تقنيات إدارة التكلفة على تحسين الأداء في الشركات الصناعية.

دراسة (دعجة، ٢٠١٣) بعنوان " تحليل العلاقة بين رأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة وأثرها على الأداء التنافسي "

هدفت إلى تحليل العلاقة بين رأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة وأثرها على الأداء التنافسي في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية البشرية. وقد تكونت عينة الدراسة من شركات تصنيع الأدوية الأردنية البشرية المدرجة في سجلات الاتحاد الأردني لمنتجات الأدوية للعام ٢٠١١ والبالغ عددها (١٥) شركة. أما وحدة المعاينة والتحليل فقد شملت الأفراد العاملين في هذه الشركات من المديرين ورؤساء في الأقسام مختلف المستويات الإدارية البالغ عددهم (١٠٥)، لتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة والأداء التنافسي في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية، ووجود كذلك تأثير مشترك لرأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة على الأداء التنافسي.

دراسة (الحواجرة، ٢٠١٣) بعنوان: "ممارسات سلسلة التوريد ودورها في الميزة التنافسية وتحسين أداء الأعمال في شركات الباطون الجاهز في الاردن." هدفت الدراسة إلى تعرف اثر ممارسات سلسلة التوريد(شراكة المزود الاستراتيجية، وعلاقات العملاء، ومستوى تشارك المعلومات، ومستوى جودة المعلومات) في الميزة التنافسية وتحسين أداء الأعمال في شركات الباطون الجاهز في الاردن. وللوصول الى اهداف الدراسة صمم الباحث إستبانه مكونة من (٤٥) فقرة لجمع المعلومات الاساسية من عينة الدراسة المكونة من (١٢١) مديرا. استخدم الباحث عددا من الأساليب الإحصائية منها الانحدار المتعدد وتحليل المسار واختبارات الإحصاء الوصفي بالاعتماد على الحزمة الإحصائية) وبرنامج (SPSS V.(20). Amos).

وقد أظهرت الدراسة عددا من النتائج من أبرزها: ١. وجود تأثير لممارسات سلسلة التوريد ($R^2=45\%$) في الميزة التنافسية في شركات الباطون الجاهز الأردنية. ٢. وجود تأثير لممارسات سلسلة التوريد ($R^2=39\%$) في أداء الأعمال في شركات الباطون الجاهز الأردنية. ٣. وجود تأثير للميزة التنافسية في أداء الأعمال ($R^2=49.6\%$) في شركات الباطون الجاهز الأردنية. ٤. وجود تأثير لممارسات سلسلة التوريد ($R^2=32.0\%$) في أداء الأعمال بوجود الميزة التنافسية كمتغير وسيط في شركات الباطون الجاهز الأردنية وبناءً على نتائج الدراسة.

دراسة المطيري (٢٠١٢) بعنوان أثر التوجه الإبداعي على تحقيق ميزة تنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية.

هدفت إلى بيان التوجه الإبداعي على تحقيق ميزة تنافسية للبنوك التجارية الكويتية، تكونت عينة الدراسة من (١٠٢) مفردة، وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبنية بالإبداع على تحقيق القدرة التنافسية للبنوك التجارية الكويتية (التميز، الاستجابة) في البنوك التجارية الكويتية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبنية التحتية للإبداع على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الكويتية (التميز، الاستجابة) في البنوك التجارية الكويتية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتأثير الإبداع على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الكويتية (التميز، الاستجابة) في البنوك التجارية الكويتية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتنفيذ الإبداع على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الكويتية (التميز، الاستجابة) في البنوك التجارية الكويتية.

دراسة عبيد (٢٠١٢) بعنوان دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز في قطاع البنوك في محافظة جنين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز في قطاع البنوك في محافظة جنين، وتشكلت عينة الدراسة من (١٠٠) عميل من جميع البنوك تم اختيارهم بالطريقة المنتظمة، أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي في دور الخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين في تعزيز الميزة التنافسية في جميع مجالات الدراسة كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور الخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين تعزى لجميع متغيرات الدراسة.

دراسة سالم وآخرون (٢٠١١) بعنوان دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في محافظات غزة من وجهة نظر العملاء

هدفت إلى بيان دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في محافظة غزة، حيث تم إبراز هذا الدور ومدى أهميته في تحقيق الميزة التنافسية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة فيما يتعلق بدور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا، تكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) عميل من عملاء هذه البنوك.

دراسة (أسية، ٢٠١٠)، بعنوان " دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء في الجزائر"

تناولت هذه الدراسة عرض مختصر لأهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والقانونية، وقامت الدراسة بسرد بعض الخطوات الإجرائية التي يجب على الموارد البشرية القيام بها بالتنسيق مع الإدارات الأخرى بالمنظمة إذا ما رغبت استخدام الأصول البشرية كورقة تنافسية مميزة. ومن نتائج الدراسة أن الكفاءات تساهم بتنمية الأفراد مما يساهم في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة.

الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

دراسة (Denis et al., 2015) بعنوان " Process Model of Quality Cost Monitoring for Small and Medium Wood-Processing Enterprises"

تتناول هذه الدراسة قياس تكاليف ضبط الجودة في الشركات الصغيرة والمتوسطة في سلوفاكيا، حيث هدفت إلى تحديد مستوى فهم وتنفيذ مراقبة تكاليف ضبط الجودة في الشركات الصغيرة والمتوسطة لتجهيز الأخشاب في سلوفاكيا. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ تم إعداد إستبانة وتوزيعها على عينة من هذه الشركات، وبعد إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تبين أن (٩٩.٨%) من الشركات الصغيرة والمتوسطة تهتم بقياس تكلفة الجودة، كما أن مدراء هذه الشركات الصغيرة والمتوسطة اجمعوا أن شركاتهم تستخدم جودة الإنتاج كمؤشر لرصد تكاليف الجودة.

دراسة (Al-Dujaili, 2013) بعنوان " Study of the Relation Between Types of the Quality Costs and its Impact on Productivity and Costs: A Verification in Manufacturing Industries"

هدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم مراقبة الجودة (QC)، وتكاليف الجودة كعناصر أساسية لبقاء المنظمات في السوق، حيث ركزت الدراسة على قياس تكاليف الجودة من حيث (الوقاية، والتقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي)، وتم تصميم هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين أنواع تكاليف الجودة والتكاليف الإجمالية للجودة. فضلا عن قياس أثر تحسين الجودة في الإنتاجية، وبالتالي خلق فرصة عملية لإدخال تحسينات للمنظمات، واعتمدت الدراسة على بيانات تم جمعها من سجلات شركات الغزل والنسيج في العراق ، وبعد إجراء التحليل الاحصائي باستخدام اختبار (One Sample T- test) وتحليل الانحدار التي أظهرت نتائجها أن التقدم التكنولوجي يؤدي إلى زيادة في نسبة المنتجات التي تتطلب إعادة العمل ، وبالتالي زيادة التكاليف وانخفاض مستويات الجودة والإنتاجية. كما أشارت النتائج إلى أن هناك ضعف في استخدام التكنولوجيا الحديثة مما يؤثر سلبا على جودة والإنتاجية.

دراسة (Cheragei, 2012) بعنوان " Gaining Competitive Advantage Through Marketing Strategies In Container Terminal : A Case Study

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تحقيق الميزة التنافسية والحصول عليها من خلال استراتيجيات التسويق وتطبيق مبدأ الموارد البشرية في اختيار الموظفين المؤهلين لتحقيق الميزة التنافسية في محطة الحاويات بميناء رجائي في إيران . ولتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحثون إلى إجراء مقابلات مع (٨٥) شخصاً من أصل (٩٤) في الميناء . بالإضافة إلى توزيع استبيانات بلغ عددها (٣٤٣) وتم استعادة ما مجمله (٣٢٠) . وقد توصلت إلى العديد من النتائج كان من أبرزها أن إستراتيجية الميناء وسياسته والإمدادات بداخله والظروف المحيطة به تؤثر في تحقيق بشكل واضح وفعال ومباشر .

دراسة (May et. al. 2011) بعنوان " Competitive advantage in online game industry in "Taiwa

هدفت إلى التركيز على الميزة التنافسية في شركات الألعاب - والتي أصبحت مشهورة جدا في الفترة الأخيرة - في تايوان ونستطيع القول إن الشركة لها ميزة تنافسية عالية حسب حصتها السوقية وتستطيع الشركة المحافظة أو زيادة حصتها السوقية من خلال الحصول على الموارد النادرة والاعتماد على قدرات الشركة التي تؤدي إلى الأداء المميز، واستخدمت الدراسة تحليل النسب المالية لعدة شركات ألعاب في تايوان لاختبار مصادر الشركة والقدرات الإدارية للشركة ومن ثم مقارنة النتائج مع شركات متميزة وشركات ضعيفة في مجال الألعاب وبذلك يتم تحديد مدى قدرة كل شركة على المنافسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الميزة التنافسية لشركات الألعاب تعتمد على عاملين أساسيين وهما القدرة على التفكير العقلاني للأشخاص الذين يديرون الشركة ومدى ملائمة أفكارهم لأصول الشركة ومن محددات الدراسة أنها لتقوم بدراسة الشركات الخاصة بسبب عدم توافر بيانات مالية لها.

دراسة (Kim & Nakhai, ٢٠٠٧) بعنوان " The Dynamics of Quality Costs incontinuous " Improvement

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج لتحديد مستوى الجودة من خلال المطابقة للمواصفات المعايير، التعرف على العلاقة بين مستوى الجودة وتكلفة الفشل، كما هدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الجودة وتكلفة الأنشطة الوقائية، واستنادا إلى الأدب النظري، تم تطوير نموذج وصفي لدراسة ديناميكية تكاليف الجودة ومستوى الجودة مع مرور الوقت، هدف النموذج المقترح إلى توضيح ديناميكية تكاليف الجودة من خلال دمج ديناميكية فعالية برنامج تحسين جودة الشركة وعلاقتها مستوى الجودة وتكاليف الجودة، حيث تم الاعتماد على أمثلة توضيحية تصف سلوك تكاليف الجودة، وأظهرت النتائج أن النموذج المقترح يدعم التحسين المستمر بغض النظر عن فعالية برامج تحسين الجودة للشركة.

دراسة (Roberts, 2003) بعنوان "The Dynamics of Innovation Activity and Competitive Advantage"

هدفت إلى التعرف على ديناميكية النشاط الإبداعي والميزة التنافسية وفي البنوك الأسترالية، واختبار مدى تبني عمليات المنتجات الجديدة الابتكارية والإبداعية في البنوك الفرعية، تم أخذ عينة عشوائية طبقية من البنوك التجارية الأسترالية البالغ عددها (٢٤) بنكاً، التي تمثلت في المجتمع الفعلي للدراسة، وأظهرت النتائج أن هناك زيادة واستمرارية في النشاطات الابتكارية والإبداعية للمصارف التجارية الأسترالية، ويوجد هناك تجديد في نوع النشاط الابتكاري والإبداعي من أجل مواكبة التغيرات التي تحصل بسبب التطور التكنولوجي المستمر، كما أظهرت النتائج وجود أكثر من عملية ابتكارية وإبداعية الأمر الذي يحسن من أداء البنك، ويحقق ميزة تنافسية تميزه عن الآخرين في العمل المصرفي، كما أظهرت النتائج وجود إنفاق مالي من أجل الوصول إلى حالة الابتكار والإبداع المصرفي.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

في ضوء مراجعة الباحث للدراسات السابقة فقد تبين أن الدراسة الحالية قد تميزت عن الدراسات السابقة في عدة جوانب، وهي الجوانب التي تتمثل فيما يلي:

- 1- تعتبر الدراسة الحالية وحسب علم الباحث من أوائل الدراسات التي أُجريت في البيئة العربية التي تناولت الأثر المباشر لتبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية.
- 2- تعتبر الدراسة الحالية وحسب علم الباحث من أوائل الدراسات التي أُجريت على المستوى دول الكويت والتي تناولت أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية حيث لم يتمكن الباحث من الوصول إلى أي دراسة أُجريت في البيئة الكويتية ربطت بين هذين المتغيرين.

الشركات النفطية الكويتية:

تعتبر من أكبر الصناعات في الكويت حيث تغطي ما يقارب نصف الناتج المحلي الإجمالي، ويشكل النفط أهم صادرات الكويت فتشكل الكويت سابع أكبر مصدر نفط في العالم وهي عضو مؤسس في أوبك ، فتقدر احتياطات النفط في الكويت بـ ١٠٤ مليار برميل ما يعادل ١٠% من احتياطي نفط بالعالم. أكبر الحقول النفطية في الكويت هو حقل برقان وهو ثاني أكبر حقل نفطي بالعالم، حيث تم توقيع عقد الامتياز الذي منح شركة نفط الكويت المحدودة حق التنقيب في الأراضي الكويتية في ٢٢ ديسمبر ١٩٣٤ وبدأ في حفر أول بئر في الكويت عام ١٩٣٦ في منطقة بحرة شمال الكويت واكتشف النفط في عام ١٩٣٨ إلا أن قيام الحرب العالمية الثانية قد عطل أعمال التنقيب، بعد انتهاء الحرب صدرت أول شحنة نفطية منه في يونيو 1946 باحتفال رسمي حضره أمير الكويت الشيخ أحمد الجابر الصباح، فشرکت النفط الكويتية هي التي تهتم بتصدير النفط الخام إلى الخارج، والوحيدة المخولة بأن تقوم بعمليات تنقيب وإنتاج النفط داخل الكويت.

الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات

مقدمة :

في هذا الفصل تم وصف الطريقة والإجراءات، التي استخدمت في الدراسة، كما سيتم تعريفاً بمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، والأداة المستخدمة في جمع البيانات، وكيفية بنائها، وإجراءات التطبيق، والتأكد من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى وصف الطريقة الإحصائية، التي استخدمت في تحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

منهجية الدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى التعرف مستوى تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 وأثره الميزة التنافسية، حيث قام الباحث باستخدام الأسلوب الوصفي لوصف المعلومات العامة للمستخدمين من خلال تحويل البيانات النوعية إلى كمية قابلة للقياس، وتم إجراء هذه الدراسة في البيئة الفعلية التي يمارس فيها شركات النفطية الكويتية، وتم إجراء هذه الدراسة بدون فرض أية قيود أو ضوابط قد تتحكم في نتائجها، وبناءً على ذلك فإن هذه الدراسة تعتبر دراسة ميدانية كون المعلومات التي تم الحصول عليها كانت مباشرة من العاملين في شركات النفطية الكويتية، وهي دراسة تحليلية تم الاعتماد فيها بشكل كامل على المسح الميداني لمجتمع الدراسة من خلال عينتها، وذلك باستخدام إستبانة تم تصميمها خصيصاً لخدمة أغراض وتوجهات الدراسة، وبما يتناسب مع الفرضيات التي تم اعتمادها من قبل الباحث، وللقيام بعملية التحليل الإحصائي والتوصل إلى الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة تم اعتماد مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج الاختبارات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تمثل مجتمع الدراسة من العاملين في شركات النفط الكويتية والبالغ عددهم (11) شركة. حيث تم توزيع إستبانة بكريفة عشوائية على العاملين في أقسام الجودة في الشركات النفطية الكويتية، حيث تم توزيع (350) الإستبانة على أفراد المجتمع المستهدف استرد منها الباحث (321) وتبين أن هناك (20) إستبانة غير صالحة للتحليل من الاستبيانات الموزعة على أفراد عينة الدراسة، حيث تبين أن (301) إستبانة صالحة للتحليل، يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

الجدول رقم (١)
توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية (ن=٣٠١)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	201	66.8
	أنثى	100	33.2
	المجموع	301	100.0
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	76	25.2
	٣٠ الى أقل من ٤٠ سنة	109	36.2
	٤٠- أقل من ٥٠ سنة	91	30.2
	٥٠ سنة فأكثر	25	8.3
المجموع	301	100.0	
المستوى التعليمي	ثانوية عامة فأقل	15	5.0
	دبلوم كلية مجتمع	102	33.9
	بكالوريوس	123	40.9
	دراسات عليا	61	20.3
	المجموع	301	100.0
عدد سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	43	14.3
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	176	58.5
	أكثر من ١٠ سنة	82	27.2
	المجموع	301	100.0

مصادر جمع البيانات:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية فقد اعتمد الباحث على نوعين مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية وكما يلي:

أولاً: المصادر الثانوية: وهي مصادر البيانات والمعلومات المتاحة التي تم جمعها لأغراض أخرى ومن المصادر المكتبية ومن مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وقد هيأت هذه البيانات الأطر والأسس العلمية لإثراء الجانب النظري لهذه الدراسة، وتتمثل هذه البيانات في ما يلي:

١- المراجع والكتب ذات العلاقة بموضوعات نظام الجودة ISO - TS 29001 و الميزة التنافسية.

٢- المواد العلمية والتقارير التي تبحث في موضوع الدراسة الحالية.

٣- رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تبحث في موضوع الدراسة الحالية.

٤- المعلومات المتوفرة على مختلف المواقع الإلكترونية وشبكة الانترنت.

ثانياً: المصادر الأولية: وهي تلك البيانات التي اعتمد عليها الباحث من خلال تصميم إستبانة لخدمة موضوع الدراسة الحالية، بحيث غطت كافة الجوانب التي بنيت عليها الفرضيات وتم تناولها في الإطار النظري، حيث تم توزيع الإستبانة على عينة الدراسة من خلال الباحث شخصياً.

أداة الدراسة :

تتمثل أداة الدراسة بثلاثة أجزاء رئيسية وهي كالآتي:
الجزء الأول: يتمثل بالمتغيرات الديمغرافية والمتمثلة ب (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة).
الجزء الثاني: وخصص للعبارات الخاصة بالمتغير المستقل وأبعاد والذي يتمثل بمجالات نظام الجودة ISO TS 29001 .-

الجزء الثالث: وخصص للعبارات الخاصة بالمتغير التابع المتمثل الميزة التنافسية.
لتحليل بيانات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة عن الأسئلة وذلك حسب الدرجة التالية: درجة (١) تعبر عن الإجابة لا أوافق أبداً ، درجة (٢) تعبر عن الإجابة لا أوافق ، درجة (٣) تعبر عن الإجابة اوافق بدرجة متوسطة، درجة (٤) تعبر عن الإجابة اوافق ، درجة (٥) تعبر عن الإجابة اوافق بشدة، ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الإستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها؛ تم استخدام المعيار الإحصائي الآتي والمبين في الجدول (٢):

الجدول (٢)

اختبار مقياس الإستبانة

الدرجة	٥	٤	٣	٢	١
مستوى الموافقة	اوافق بشدة	اوافق	اوافق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق أبداً

يظهر في الجدول (٢) ما يتعلق بالحدود التي اعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذج الدراسة فهي ولتحديد درجة الموافقة فقد حدد الباحث ثلاثة مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية:
طول الفترة = (الحد الأعلى للبدال - الحد الأدنى للبدال) / عدد المستويات
 $3/(1-0) = 3/4 = 0.75$ وبذلك تكون المستويات كالتالي:
درجة موافقة منخفضة من ١- أقل من ٢.٣٤ .
درجة موافقة متوسطة من ٢.٣٤- أقل من ٣.٦٨ .
درجة موافقة مرتفعة من ٣.٦٨- ٥ .

الصدق العاملي للأداة:

تم ذلك من خلال تطبيق أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) بطريقة المكونات الأساسية (Principal Component) على إجابات أفراد العينة عن فقرات مجال استراتيجيات الموارد البشرية، حيث تم حساب قيم التشبعات (Loadings) لكل عامل من العوامل المستخرجة من المجال، وكذلك قيم الشيوخ لها (Communalities) بعد دورهما بطريقة (Varimax) ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج التحليل العاملي لمجال نظام الجودة ISO - TS 29001 .

جدول رقم (٣) قيم التشبعات (Loadings) لكل عامل من العوامل المستخرجة من المجال، وكذلك قيم الشيوخ لها (Communalities) بعد تدورها بطريقة (Varimax)

البعد الأول : الحد من الخطر		البعد الثاني: إدراج احتياجات صناعة محددة	
نسبة التباين المفسر (٦٠.٩١٣%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.73) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)		نسبة التباين المفسر (٧٨.٢٥٨%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.61) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)	
رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشيوخ	رقم الفقرة
١	0.67	0.46	١
٢	0.60	0.46	٢
٣	0.63	0.46	٣
٤	0.68	0.71	٤
٥	0.57	0.56	٥
٦	0.25	0.72	٦
٧	0.39	0.64	٧
٨	0.22	0.39	٨
٩	0.81	0.70	٩
١٠	0.81	0.67	
١١	0.86	0.78	
١٢	0.87	0.76	
البعد الثالث الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية		البعد الرابع: زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات	
نسبة التباين المفسر (٩١.٨١٥%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.79) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)		نسبة التباين المفسر (٨٥.٠٠٤%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.92) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)	
رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشيوخ	رقم الفقرة
١	0.92	0.76	1
2	0.89	0.74	2
3	0.92	0.74	3
4	0.92	0.77	4
5	0.94	0.77	5

يظهر من الجدول رقم (٣) أن جميع قيم الشيوخ والتشبعات لجميع العوامل المستخرجة عالية، حيث أظهرت النتائج وجود دلالة إحصائية لاختبار (K.M.O) .

الأساليب الإحصائية:

ولتحقيق أغراض الدراسة والتحقق من فرضياتها فقد قام الباحث بالاستعانة بالأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية، وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والاقتصادية (SPSS)، حيث استخدم الباحث أساليب الإحصاء الوصف خصائص المستجيبين باستخدام التكرارات والنسب المئوية، كما استخدم مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي لاختبار فرضيات الدراسة وبالتحديد فقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

١. اختبار كرونباخ ألفا: للتحقق من ثبات أداة الدراسة وثبات تطبيقها.
٢. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، وذلك باستخدام اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test).
٣. اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF): واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.
٤. التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية.
٥. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: للتعرف على مستوى نظام الجودة ISO - TS 29001 ومستوى الميزة التنافسية.
٦. اختبار الانحدار المتعدد: للتعرف على أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد نظام الجودة ISO 29001 - على المتغير التابع المتمثل بالميزة التنافسية.

الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة:

توضح هذه الاختبارات مصداقية الأداة (الإستبانة) المستخدمة في الدراسة، للتأكد من أن الأداة تقيس فعلاً ما ينبغي قياسه، وأنها تتسم بالصلاحيّة والصدق والثبات في الاختبار، ولتحقيق هذا الغرض تم اعتماد الاختبارات التالية:

- أ- صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق الأداة إلى أي مدى أو درجة تقيس الأداة الغرض المصمم من أجله، وعليه يمكن تعريف صدق أداة جمع البيانات "إلى أي درجة توفر الأداة بيانات ذات علاقة بمشكلة الدراسة من مجتمع الدراسة" وبهدف التأكد من صحة وصلاحيّة أداة الدراسة في تغطية جوانب الموضوع الأساسية بوضوح، وسلامة صياغتها مفهومة لكل من يستخدمها.
- ب- ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة استقرار النتائج واعتماديتها وقدرتها على التنبؤ أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذ طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة، وقد تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، إذ يقيس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يمكن تفسير (ألفا) بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل على ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات ويتراوح ما بين (٠-١) وتكون قيمته مقبولة عند (٦٠%) وما فوق، وفي دراسات أخرى تكون مقبولة عند (٧٠%) وما فوق وبحسب والجدول التالي يبين ذلك.

للتحقق من ثبات أداة الدراسة قام الباحث بتطبيق معادلة كرونباخ الفا على جميع فقرات مجالات الدراسة، فقد تراوحت قيم معامل الثبات من (٠.٧١-٠.٩٦) وقد بلغت قيمة كرونباخ الفا (٠.٩٢)، وهي تعتبر نسبا جيدة لأغراض تعميم نتائج الدراسة الحالية، إذ أن النسبة المقبولة لتعميم نتائج مثل هذه الدراسات هي (٠.٦٠) (الشريفين والكيلاني، ٢٠٠٧)، والجدول (٤) يوضح معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة.

جدول (٤)

معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات أبعاد الدراسة والأداة ككل

المجال	البعد	معامل (كرونباخ ألفا)
نظام الجودة ISO - TS 29001	الحد من الخطر	٠.٧١
	إدراج احتياجات صناعة محددة	٠.٧٣
	الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية	٠.٨٥
	زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات	٠.٩٦
	مجال نظام الجودة ISO - TS 29001 ككل	٠.٨٧
	الجودة	٠.٩٤
	سرعة التسليم	٠.٧٨
	المرونة	٠.٩٢
	التكلفة	٠.٨٣
	مجال ككل	٠.٨٨

الفصل الرابع : عرض النتائج

يشتمل هذا الفصل على عرض وتحليل للبيانات التي تجمعت لدى الباحث من خلال الإستبانة التي تم توزيعها على الأفراد المبحوثين في الشركات النفطية الكويتية، ومن ثم تحليل إجابات هؤلاء الأفراد على فقرات الإستبانة المتعلقة بكل بعد من أبعاد المتغير المستقل، وإجاباتهم كذلك على الفقرات المتعلقة بكل من بعد من أبعاد المتغير التابع في محاولة للتعرف على أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على دراسة ميدانية على الشركات النفطية الكويتية، وتم في هذا الفصل كذلك اختبار مدى صحة الفرضيات التي وردت في هذه الدراسة لغايات التعرف على أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على دراسة ميدانية على الشركات النفطية الكويتية.

عرض نتائج أسئلة الدراسة:

- أولاً: عرض النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001":

وللإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة عن فقرات أبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001"، جدول (٥) توضح ذلك.

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001" مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٢	١	إدراج احتياجات صناعة محددة	3.58	متوسطة
١	٢	الحد من الخطر	3.47	متوسطة
٤	٣	زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات	3.46	متوسطة
٣	٤	الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية	3.45	متوسطة
		مجال تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 ككل	3.50	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (٥) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001" قد تراوحت بين (٣.٤٥- ٣.٥٨) بدرجة تقييم متوسطة لجميع أبعاد مجال تبني نظام الجودة ISO - TS 29001، جاء في المرتبة الأولى بعد "إدراج احتياجات صناعة محددة" بمتوسط حسابي (٣.٥٨)، وفي المرتبة الثانية جاء بعد "الحد من الخطر" بمتوسط حسابي (٣.٤٧)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد "زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات" بمتوسط حسابي (٣.٤٦)، وفي المرتبة الرابعة وأخيرة جاء بعد "الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية" بمتوسط حسابي (٣.٤٥)، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 بدرجة تقييم متوسطة.

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة عن فقرات كل بعد من أبعاد مجال تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على حد، جداول (٦-٩) توضح ذلك.

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الحد من الخطر " مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٨	١	توفر الشركة أنظمة التكييف والتهوية وتنقية الهواء والإضاءة بالمختبرات بصورة مناسبة.	3.92	مرتفعة
٥	٢	تتبع الشركة منهج تحليل المخاطر التي تواجهها أثناء التصنيع.	3.88	مرتفعة
٣	٣	تهتم الشركة بتبسيط العمليات وخفض الهدر.	3.62	متوسطة
١٢	٤	تأخذ الشركة بالاعتبار المخاطر الطبيعية مثل ارتفاع درجات الحرارة.	3.58	متوسطة
٧	٥	توفر الشركة بنية تحتية مناسبة فيما يخص البناء والمختبرات من المواد .	3.47	متوسطة
١	٦	توفر الشركة إجراءات لمنع الخلل والهدر في مقدمي الخدمات.	3.45	متوسطة
١١	٦	تحرص الشركة على تطوير وتحسين بيئة العمل وبما يتوافق مع التطورات التقنية المتجددة.	3.45	متوسطة
٤	٨	تهتم الشركة بخفض الهدر.	3.43	متوسطة
١٠	٩	تقوم الشركة بتحسين ظروف العمل المادية بشكل مستمر.	3.33	متوسطة
٩	١٠	توفر الشركة وسائل الأمن والسلامة المهنية لكافة العاملين.	3.30	متوسطة
٦	١١	تتبع الشركة منهج تقييم المخاطر التي تواجهها أثناء التصنيع.	3.19	متوسطة
٢	١٢	توفر الشركة إجراءات للحد من التفاوت والهدر من مقدمي الخدمات.	3.07	متوسطة
		بعد " الحد من الخطر " ككل	3.47	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (٦) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الحد من الخطر " قد تراوحت ما بين (٣.٠٧-٣.٩٢)، كان أعلاها للفقرة (٨) " توفر الشركة أنظمة التكييف والتهوية وتنقية الهواء والإضاءة بالمختبرات بصورة مناسبة " بدرجة تقييم مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة (٢) " توفر الشركة إجراءات للحد من التفاوت والهدر من مقدمي الخدمات " بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٤٧) بدرجة تقييم متوسطة.

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " إدراج احتياجات صناعة محددة "مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٤	١	تتبع الشركة الإجراءات التي تساهم في حصولها على اعتراف دولي.	4.17	مرتفعة
٦	٢	تقوم الشركة بتوفير أدوات حماية مناسبة للمباني ومركز البيانات والمكاتب والأجهزة.	4.08	مرتفعة
٧	٣	تمتلك الشركة سياسات واجراءات للدخول الى المبنى.	4.05	مرتفعة
٣	٤	تهتم الشركة بتقييم المدخلات من قبل فريق متخصص من الخبراء الذين يمثلون جميع الأطراف المعنية.	3.53	متوسطة
٥	٥	تتبع الشركة إجراءات لحماية موارد واصول المنظمة من الوصول والعبث بها.	3.50	متوسطة
٩	٦	تعمل الشركة على تعزيز فاعلية استخدام الطاقة والمواد الأولية والموارد الطبيعية.	3.44	متوسطة
١	٧	يوجد معايير واضحة لتقييم العمليات التشغيل الخاص بالشركة.	3.42	متوسطة
٨	٨	لدى الشركة سياسات واجراءات للدخول الى مركز البيانات.	3.24	متوسطة
٢	٩	تهتم الشركة بتحديد المدخلات من مختلف قطاعات البترول ومصادرهما.	2.76	متوسطة
		بعد" إدراج احتياجات صناعة محددة " ككل	3.58	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (٧) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " إدراج احتياجات صناعة محددة " قد تراوحت ما بين (٢.٧٦- ٤.١٧)، كان أعلاها للفقرة (٤) " تتبع الشركة الإجراءات التي تساهم في حصولها على اعتراف دولي " بدرجة تقييم مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة (٢) " تهتم الشركة بتحديد المدخلات من مختلف قطاعات البترول ومصادرهما " بدرجة تقييم متوسطة ، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٥٨) بدرجة تقييم متوسطة.

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية " مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
١	١	تطبق الشركة المتطلبات والتشريعات القانونية والتشريعية والمتعلقة بأمن المعلومات.	3.55	متوسطة
٣	٢	تعمل الشركة على لتحقيق أهدافها التنظيمية.	3.50	متوسطة
٥	٣	تلتزم المنظمة بحماية المعلومات وتنفيذ سياسات وإجراءات أمن المعلومات.	3.45	متوسطة
٦	٤	يوجد قسم معني بالالتزام بالمتطلبات التشريعية والقانونية.	3.45	متوسطة
٤	٥	تعمل الشركة على لتحقيق أهدافها القانونية.	3.40	متوسطة
٢	٦	تلتزم الشركة بمتطلبات نظام مكافحة الجرائم الإلكترونية .	3.38	متوسطة
بعد" الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية " ككل				
			3.45	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (٨) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية" قد تراوحت ما بين (٣.٣٨ - ٣.٥٥) بدرجة تقييم متوسطة لجميع الفقرات، كان أعلاها للفقرة (١) " تطبق الشركة المتطلبات والتشريعات القانونية والتشريعية والمتعلقة بأمن المعلومات"، بينما كان أدناها للفقرة (٢) " تلتزم الشركة بمتطلبات نظام مكافحة الجرائم الإلكترونية"، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٤٥) بدرجة تقييم متوسطة.

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " زيادة الثقة في منتجات الشركة وعملياتها " مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٣	١	يتوفر قسم خاصة بالشركة لمتابعة شكاوى العملاء.	3.62	متوسطة
٥	٢	تعتمد الشركة على الوفاء بالمعايير التي يشترطها المستثمرون.	3.50	متوسطة
٢	٣	تهتم الشركة بتحسين نوعية المنتجات والخدمات.	3.48	متوسطة
٤	٤	تراعي الشركة تحسين صورتها في أعين أصحاب المصالح.	3.45	متوسطة
٦	٥	تعتمد الشركة على تحسين فرص الحصول على التمويل.	3.40	متوسطة
١	٦	تتخذ الشركة مجموعة من الإجراءات لخفض الهدر.	3.31	متوسطة
بعد" زيادة الثقة في منتجات الشركة وعملياتها " ككل				
			3.46	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (٩) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية " قد تراوحت ما بين (٣.٣١- ٣.٦٣) بدرجة تقييم متوسطة للجميع الفقرات ،كان أعلاها للفقرة (٣) " يتوفر قسم خاصة بالشركة لمتابعة شكاوى العملاء " ، بينما كان أدناها للفقرة (١) " تتخذ الشركة مجموعة من الإجراءات لخفض الهدر " ، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٣١) بدرجة تقييم متوسطة.

ثانياً : عرض النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "الميزة التنافسية":

وللإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة عن فقرات أبعاد مجال "الميزة التنافسية"، جدول (١٠) توضح ذلك.

جدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال "الميزة التنافسية" مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
١	١	الجودة	3.69	مرتفعة
٢	٢	سرعة التسليم	3.58	متوسطة
٣	٣	المرونة	3.54	متوسطة
٤	٤	التكلفة	3.39	متوسطة
مجال " الميزة التنافسية" ككل				
			3.55	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (١٠) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال " الميزة التنافسية" قد تراوحت بين (٣.٣٩- ٣.٦٩)، جاء في المرتبة الأولى بعد " الجودة " بمتوسط حسابي (٣.٦٩) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بعد " سرعة التسليم " بمتوسط حسابي (٣.٥٨) بدرجة تقييم متوسطة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد " المرونة " بمتوسط حسابي (٣.٥٤) بدرجة تقييم متوسطة، وفي المرتبة الرابعة وأخيرة جاء بعد " التكلفة " بمتوسط حسابي (٣.٣٩) بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال "الميزة التنافسية" (٣.٥٥) بدرجة تقييم متوسطة .

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة عن فقرات كل بعد من أبعاد مجال على حد، جداول (١١-١٤) توضح ذلك.

جدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الجودة " مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٤	١	سلمت نظم التشغيل بالموثوقية والأمان.	4.07	مرتفعة
٣	٢	تصمم المنتجات بالموصفات العالية.	3.64	متوسطة
١	٣	وفرت في الشركة منتجات تتميز بالموثوقية والجودة.	3.58	متوسطة
٢	٤	وفرت في الشركة منتجات مطابقة للمواصفات الجيدة.	3.48	متوسطة
		بعد" الجودة " ككل	3.69	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (١١) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " الجودة " قد تراوحت ما بين (٣.٤٨-٤.٠٧) ، كان أعلاها للفقرة (٤) " سلمت نظم التشغيل بالموثوقية والأمان " بدرجة تقييم مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة (٢) " وفرت في الشركة منتجات مطابقة للمواصفات الجيدة " بدرجة تقييم متوسطة ، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٦٩) بدرجة تقييم مرتفعة

جدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " سرعة التسليم " مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
١	١	سلمت المنتجات بصورة سريعة.	3.83	مرتفعة
٢	٢	تؤدي الأعمال والمهام المطلوبة من العاملين في الوقت المحدد.	3.72	مرتفعة
٤	٣	تلتزم الشركة بالوقت المخصص للتسليم.	3.45	متوسطة
٣	٤	سلمت المنتجات في الوقت المحدد لها.	3.33	متوسطة
		بعد" سرعة التسليم " ككل	3.58	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (١٢) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " سرعة التسليم " قد تراوحت ما بين (٣.٣٣-٣.٨٣) ، كان أعلاها للفقرة (١) " سلمت المنتجات بصورة سريعة " بدرجة تقييم مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة (٣) " سلمت المنتجات في الوقت المحدد لها " بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٥٨) بدرجة تقييم متوسطة .

جدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " المرونة "مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٣	١	يتم تصنع الشركة منتجاتها حسب احتياجات العملاء.	3.61	متوسطة
١	٢	يتم تعديل الطاقة الإنتاجية بشكل سريع.	3.58	متوسطة
٤	٣	تستطيع الشركة أن تعدل على مزيج منتجاتها حسب الحاجة.	3.54	متوسطة
بعد" المرونة " ككل				
			3.54	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (١٣) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " المرونة " قد تراوحت ما بين (٣.٤٢-٣.٦١) بدرجة تقييم متوسطة لجميع الفقرات، كان أعلاها للفقرة (٣) " يتم تصنع الشركة منتجاتها حسب احتياجات العملاء "، بينما كان أدناها للفقرة (٢) " يتم تعديل كمية الإنتاج حسب الحاجة "، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٥٤) بدرجة تقييم متوسطة .

جدول رقم (١٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " التكلفة "مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
٣	١	اختفضت تكاليف الانتاج بشكل كثير.	3.54	متوسطة
٢	٢	يتم استغلال الطاقة الإنتاجية بشكل كامل.	3.50	متوسطة
١	٣	يتم انخفض نسب الهدر بشكل جيد.	3.41	متوسطة
بعد" التكلفة " ككل				
			3.39	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (١٤) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد " التكلفة " قد تراوحت ما بين (٣.١٠-٣.٥٤) بدرجة تقييم متوسطة لجميع الفقرات، كان أعلاها للفقرة (٣) " اختفضت تكاليف الانتاج بشكل كثير"، بينما كان أدناها للفقرة (٤) " زادت انتاجية العاملين"، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٣٩) بدرجة تقييم متوسطة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

للتحقق من أثر كل بُعد من أبعاد تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على للشركات النفطية الكويتية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لمعرفة إن كان هناك أثر للمتغيرات المستقلة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)، الذي يتطلب التحقق من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار الخطي المتعدد، من خلال إجراء بعض الاختبارات القبلية (واختبار الطبيعية لكل متغير مستقل وللمتغير التابع، واختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم) قبل البدء في تطبيق الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة، كما هو موضح فيما يلي:

اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم: وتم ذلك من خلال ما يلي:

- اختبار الارتباط الخطي: تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار، مع العلم أنه من الضروري عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (١٠)، وقيمة اختبار التباين المسموح لابد أن يكون من (٠.٠٥)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول رقم (١٥) كالتالي:

الجدول رقم (١٥) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

البُعد	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)
الحد من الخطر	0.70	1.44
إدراج احتياجات صناعة محددة	0.81	1.24
الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية	0.63	1.59

يظهر من الجدول (١٥) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (١٠)، حيث تراوحت بين (١.٠٥-١.٥٩)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع المتغيرات المستقلة أكبر من (٠.٠٥) حيث تراوحت قيمته بين (٠.٦٣-٠.٩٥)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة، وهذا يعزز إمكانية استخدامها جميعها في النموذج، وبُعد إدخال المتغيرات المستقلة في تحليل الانحدار الخطي المتعدد، التي تستخدم لمعرفة أي من المتغيرات المستقلة لها أثر دال إحصائياً على المتغير التابع، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر إن وجد.

وللتحقق من صحة الفرضية الرئيسية وما يتفرغ عنها من فرضيات فرعية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على للشركات النفطية الكويتية ، الجدول رقم (١٦) يوضح ذلك.

جدول (16)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة (الحد من الخطر، إدراج احتياجات صناعة محددة، الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية، زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات) على المتغير التابع (الميزة التنافسية)

الدلالة الإحصائية	F	R Square Adjusted	R ²	R	الدلالة الإحصائية	t	β	البعد
0.00	168.71	0.69	0.70	0.83	0.00	11.71	0.45	الحد من الخطر
					0.19	-1.31	0.05-	إدراج احتياجات صناعة محددة
					0.00	11.70	0.47	الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية
					0.00	4.70	0.16	زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات

يظهر من جدول (16) وجود أثر لأبعاد تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على للشركات النفطية الكويتية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٨٣) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (٠.٧٠) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 في تحسين للشركات النفطية الكويتية ؛ إذ أن تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 تفسر ما نسبته (٧٠%) من التغير الحاصل في الميزة التنافسية، وبلغت قيمة الاختبار (F) (١٦٨.٧١) بدلالة إحصائية (٠.٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهي تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المستقلة في تأثير على المتغير التابع، بالتالي تقبل الفرضية بصيغة المثبتة، والقائلة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لتبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على للشركات النفطية الكويتية "

١. نتائج الفرضية الفرعية الأولى: أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للحد من الخطر على للشركات النفطية الكويتية ، حيث بلغت قيم (T, β) (٠.٤٥) ، (١١.٧١) على التوالي وهي قيم دالة إحصائياً، وبموجب ذلك تم تقبل الفرضية الفرعية الأولى بالصيغة المثبتة.

٢. نتائج الفرضية الفرعية الثانية: أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لإدراج احتياجات صناعة محددة على للشركات النفطية الكويتية، حيث بلغت قيم (T, β) (-٠.٠٥، ١.٣١) على التوالي وهي قيم غير دالة إحصائياً، وبموجب ذلك تم رفض الفرضية الفرعية الثانية بالصيغة المثبتة.

٣. نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية على للشركات النفطية الكويتية، حيث بلغت قيم (T, β) (١١.٧٠، ٠.٤٧) على التوالي وهي قيم دالة إحصائياً، وبموجب ذلك تم تقبل الفرضية الفرعية الثالثة بالصيغة المثبتة.
٤. نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لزيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات على للشركات النفطية الكويتية، حيث بلغت قيم (T, β) (٤.٧٠، ٠.١٦) على التوالي وهي قيم دالة إحصائياً، وبموجب ذلك تم تقبل الفرضية الفرعية الرابعة بالصيغة المثبتة.

الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة

تم في هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي هدفت للتعرف على أثر تبني نظام الجودة ISO 29001 - TS على دراسة ميدانية على الشركات النفطية الكويتية، كما تم في هذا الفصل ملخص النتائج والتوصيات:

- أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "تبني نظام الجودة ISO - TS 29001":
أظهرت النتائج أن مستوى تبني الشركات النفطية الكويتية نظام الجودة ISO - TS 29001، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الشركات النفطية الكويتية تسعى من خلال تبني الشركات النفطية الكويتية لتعزيز سمعتها التجارية وذلك من خلال الحصول على شهادة تثبت التزام أفضل الممارسات في مجال صناعتها، فضلا عن حصولها على ترخيص للتداول في صناعة النفط والغاز، كما أن الشركات النفطية الكويتية على درجة مقبولة من الوعي نحو أهمية تبني نظام الجودة "ISO - TS 29001" ما له من انعكاسات إيجابية على أداء الشركات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسين معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديه.

كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الشركات النفطية الكويتية تعتبر أن مفهوم نظام الجودة "ISO - TS 29001" فلسفه إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، وبدأت في تطبيقه العديد من المنظمات الإدارية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة وكسب رضا الجمهور.

ويعزو الباحث لم وصول مستوى تبني نظام الجودة "ISO - TS 29001" إلى الحد المأمول إلى أن إن عملية تطبيق نظام الجودة "ISO - TS 29001" يبدأ بوضع رؤية مستقبلية محددة وأهداف بعيدة المدى، تعتمد أساسا على وجود خطط إستراتيجية، وسياسات تعمل على تنسيق جميع الجهود في مسعى لتحقيق التكامل بين المبادئ والركائز جميعا من اجل مواجهة التحديات، وأهداف المنظمة، إلا إن عملية تطبيق لا تخلو من عقبات إستراتيجية، فضلا عن فشل الإدارة العليا في امتلاك تصور بعيد المدى، والافتقار إلى إستراتيجية طويلة المدى؛ إذ لا تزال المعايير المالية مثل الأرباح، التكاليف، المبيعات، دوران العمل... الخ تسيطر على أعمال المديرين التنفيذيين أكثر من القضايا الطويلة مثل تحسينات الجودة، الاستثمارات المؤسسية، وافتقار بعض الشركات النفطية لإستراتيجيات الخاصة بتطوير المهارات والموارد البشرية؛ إذ أن معظم الشركات تفتقر إلى التدريب على مستوى الوظيفة، كما تفتقر إلى نظام وسياسة إدارية الموارد البشرية، بالإضافة إلى المعدلات العالية في دوران العمل بسبب إن معظم الموظفين صغار السن يغيرون الوظيفة كل سنتين، وبذلك فإن الشركة لا يمكنها امتلاك المقدار الكافي من المديرين، والموظفين ذوي القدرات من اجل البقاء، ولا حتى النمو.

ثانياً : مناقشة النتائج المتعلقة بأبعاد مجال "الميزة التنافسية":

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المجال أن مستوى في الشركات النفطية كان متوسطاً يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الشركات النفطية تعد الميزة التنافسية من المواضيع الهامة التي يستوجب تعزيزها؛ مما يجعلها أكثر اهتمام برفع مستوى ميزتها التنافسية؛ إذ تنظر هذه الشركات إلى أن نجاحها واستمراريتها يتوقف على قوة وكفاءة أدائها، كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الشركات النفطية تراعي مفهوم الميزة التنافسية من خلال جميع نشاطات الشركة، فالمعنى أن هذه الشركات تلتزم باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها.

ويفسر الباحث هذه النتيجة هذه النتيجة من خلال رغبة شركات النفط الكويتية بتحقيق مستويات عالية من الكفاءة الإنتاجية وذلك من خلال مراعاة المرونة في عملياتها وإجراءاتها وإدخال تعديلات سريعة على منتجاتها بما يتضمن مواكبتها لتطورات المتسعة التي تتطلب منها بيئة الأعمال. كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن شركات النفط الكويتية تصبو إلى تحقيق الريادة في التكلفة ولذلك لتحقيق عائد أكبر من استثمارها وزيادة مبيعاتها.

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

أظهرت النتائج أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ لتبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على للشركات النفطية الكويتية، يعزو الباحث هذه النتيجة بأن نظام الجودة ISO - TS 29001 استراتيجية تنافسية تعتمد الشركات النفطية عليها لتحقيق البقاء في سوقها المحلي والعالمى، إن نظام الجودة ISO - TS 29001 يستلزم رؤية مستقبلية محددة وأهداف بعيدة المدى تسعى منظمات الأعمال لتحقيقها وكذلك يتطلب مشاركة جميع الموظفين ولا يمكن تحقيق ذلك دون وجود خطة إستراتيجية تنسق هذه الجهود وتوحيدها وتعتبر الخطة الإستراتيجية أفضل أداء للتقويم المستمر من خلال معرفة ما تم إنجازه مما ينبغي تحقيقه.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال يمل الشركات النفطية لزيادة ولاء عملائها من خلال تبني نظام الجودة، إذ أن الشركات النفطية تكتسب ولاء العميل من خلال جهود الموظفين المستمرة لإرضائه حيث يتحول الولاء إلى ثقة تجاه الشركة والتي تقدم للعميل حاجاته ومتطلباته، فالعميل يثق في الشركة التي تقدم خدمات تلائم توقعاته، فإذا فشلت المنظمة في ذلك فإن العميل يلجأ عادة إلى منظمة أخرى. كما يعزو الباحث هذه النتيجة بأن تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 يساهم في رفع زيادة الروح المعنوية لدى الموظفين مما يساهم في خلق ميزة تنافسية؛ وذلك باعتبار الموظف العنصر الأساسي في إدارة الجودة هو زيادة مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم، فإن ذلك يؤدي إلى إظهار الإمكانيات الإبداعية والفنية لدى هؤلاء العاملين، حيث يتكون لديهم حس أعلى تجاه الرقابة والشعور بالرضا نتيجة إشراكهم في عمليات التحسين .

ويرى الباحث أن هذه النتيجة قد تعود إلى الدور الذي يلعبه نظام الجودة في تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة فالتحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن الشركة من البيع بأسعار أعلى دون إغضاب العميل، كما ويقلل من تكاليف التسويق، ويزيد من كمية المبيعات ومن ثم تزداد الربحية والقدرة على التنافس، حيث أن شعار الجودة أفعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة" والذي ينبغي أن يطبق في جميع مستويات وأنشطة وعمل المنظمة والذي يؤدي بالطبع إلى تخفيض التكاليف، فضلاً عن زيادة الفعالية التنظيمية بنظام الجودة يفرز قدرة أكبر على العمل الجماعي، وتحقق تحسناً كبيراً في الاتصالات كما تعمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين وبهذا يقل معدل دوران العمالة.

الاستنتاجات

بعد إجراء التحليل الإحصائي تم التوصل للنتائج الآتية:

١. أن مستوى تبني الشركات النفطية الكويتية نظام الجودة ISO - TS 29001 كان متوسطاً.
٢. أن مستوى الميزة التنافسية في الشركات النفطية كان متوسطاً .
٣. وجود أثر لأبعاد تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية.
٤. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للحد من الخطر على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية .
٥. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لإدراج احتياجات صناعة محددة على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية .
٦. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية على الميزة التنافسية للشركات النفطية الكويتية.
٧. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لزيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات على للشركات النفطية الكويتية.

التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة أعلاه، وبالرجوع إلى الإطار النظري للدراسة، يمكن تلخيص التوصيات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة كما يلي:

١. ضرورة الاهتمام الإدارة العليا في الشركات النفطية الكويتية وتوفير الدعم اللازم للعاملين لتطبيق نظام الجودة ISO - TS 29001 وعقد ورش عمل وبرامج تدريبية حول طرق تحسين الجودة بشكل منتظم للعاملين.
٢. ضرورة الاهتمام الشركات النفطية الكويتية بملاحظات واقتراحات العملاء وحل مشاكلهم بطريقة سريعة ولبقة ومراجعة هذه العمليات من فترة لأخرى.
٣. ضرورة الاهتمام بتدريب العاملين في الشركات النفطية على نظام الجودة ISO - TS 29001 وتعريفهم بأهداف وسياسات نظام الجودة ISO - TS 29001 وتزويدهم بأية معلومات حديثة تتعلق بتحسين الجودة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بذلك.
٤. ضرورة عمل الشركات النفطية الكويتية على دراسة البيئة المحيطة بالعمل وسد الثغرات التي يمكن أن تحدث أخطاء أو عيوب أثناء سير العمل ومراجعة عمليات تحسين الجودة من خلال استطلاع آراء العاملين من وقت لآخر.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

أبو النصر، مدحت (٢٠٠٨). أساسيات إدارة الجودة الشاملة، (ط١)، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع. برهوم، أديب ؛ زاهر، بسام ؛ السليمان، وائل (٢٠٠٧). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في -مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية_ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ٢٩ (٢) ، ٢٠٣-٢٢٥.

البعليكي، منير (٢٠٠٣). المورد: قاموس انجليزي-عربي، (ط٣٧)، لبنان: دار العلم للملايين. بلوناس، عبد الله، لمجد، بوزيدي(٢٠١٢)، طرق بناء المزايا التنافسية المستدامة" مدخل حلقة القيمة لبورتر"، بحث في ملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجية التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية.

بن عيشاوي، أحمد (٢٠١٣). إدارة الجودة الشاملة، (ط١)، عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع. جرادات، صالح احمد(2011) : أثر تطبيق أهودج Porter للقوى التنافسية الخمس على شركات الصناعات الغذائية لاختيار استراتيجيات الاعمال التنافسية، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.

الحديشي، سري (٢٠١٠). دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

حمزة، ميرغني.(٢٠١٦). قياس مقدرات الشركات في تحقيق الأداء المتوازن: بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وشركة دانفوديو وشركة سكر كنانة ولاية الخرطوم، مجلة العلوم الإقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ١٧(١)، ١-١٧.

حمود، خضير كاظم.(٢٠٠٢). إدارة الجودة وخدمة العملاء، (ط١)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. الخزامي، عبد الحكم.(٢٠٠٨)، الإدارة الإستراتيجية في بناء ميزة تنافسية، ط١، مترجم من روبرت.أ.بتس-ديفيد.ل، مصر، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الخشايي، جار الله.(٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة في البنك العربي وبنك الإسكان للتجارة والتمويل. مجلة الإداري، مسقط، عُمان.

الدرادكة، مأمون.(٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط١، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع. دروزة، سوزان.(٢٠٠٨). العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

درويش، مروان.(٢٠٠٦). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين. بحث مقدم للمؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن.

- السامرائي، مهدي. (٢٠٠٧). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط١، عمان : دار جرير للنشر والتوزيع.
- سملاي ، يحضية .(٢٠٠٤). أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
- الطائي، رعد وقداة، عيسى .(٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة، (الطبعة العربية)، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الطائي، يوسف؛ العجيلي، محمد؛ الحكيم، ليث .(٢٠٠٩). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، ط١، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العزاوي، محمد .(٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي تطبيقي، ط١، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- عقيلي، عمر .(٢٠٠١). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، ط١، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- الفضل، مؤيد والطائي، يوسف .(٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك منهج كمي، ط١، عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- القطب، محيي الدين .(٢٠١٢). الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، ط١، عمان: الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- المبيضين، عقلة والعاودة، وليد .(٢٠٠٥). الإدارة الحديثة التطور والمفاهيم والوظائف، ط١، المفرق: دار المسار للنشر والتوزيع.
- محسن، عبد الكريم والنجار، صباح .(٢٠٠٤). إدارة الإنتاج والعمليات، ط١، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- المسعودي، محمد اصبح .(٢٠٠٧). العلاقة بين مقدرات الابداع الاستراتيجي وسلوكيات القيادة التحويلية واثرهما في المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق، جامعة بغداد .
- المطرودي، سليمان بن صالح .(٢٠١٢). المرونة بين التطبيق والفوضى والإهمال، صحيفة الجزيرة، العدد 14352.
- منصور، أياد .(٢٠٠٨). إدارة خدمة العملاء، ط١، عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

- Adam, S; Mahrous, A.; Kortam, Wl.(2017). The relationship between entrepreneurial orientation, marketing innovation and competitive marketing advantage of female entrepreneurs in Egypt. *International Journal of Technology Management & Sustainable Development*. Jun2017, Vol. 16 Issue 2, p157-174.
- Bashir, Makhmoo; Verma, Rajesh.(2017). Why Business Model Innovation Is the New Competitive Advantage, *IUP Journal of Business Strategy*. Mar2017, Vol. 14 Issue 1, p/7-17.
- GAIGNÉ, CARL; LARUE, BRUNO.(2016). QUALITY STANDARDS, INDUSTRY STRUCTURE, AND WELFARE IN A GLOBAL ECONOMY *American Journal of Agricultural Economics*. Oct2016, Vol. 98 Issue 5, p1432-1449.
- Hinchliff, Sue ; Norman, Sue ; Schober, Jane (2003). **Nursing Practice and Health Care**, (4th ed), London: Hodder Headline Group.
- Hofmann, Annette; Oldehaver, Gunnar.(2016) .*Vertically Linked Industries, Product Quality and Minimum Quality Standards*.*German Economic Review*. Feb2016, Vol. 17 Issue 1, p92-103.
- Hoyle, David (2006). **ISO 9000 Quality System Hand Book**, (5th ed), UK : Elsevier's Science and Technology.
- Hugley, Dodge (2013). **Total Quality Management**, (1st ed), India: Random Exports.
- ILLTAE AHN.(2014). PUBLIC CERTIFICATION AND OPTIMAL LEVEL OF QUALITY STANDARD. *Journal of Economic Development*. Dec2014, Vol. 39 Issue 4, p49-75.
- ILYINA, Larisa A.; BRAZHNIKOV, Maxim A.(2016). Main Directions of Ensuring Competitive Advantage. *International Journal of Economic Perspectives*. 2016, Vol. 10 Issue 2, p234-240.
- Liu, Tsai-Lung. (2003). Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage. www.hicbusiness.org, **Working Paper**. 1-39.
- Mandal, Santunu (2015). Supply And demand effects on supply chain flexibility: an empirical exploration. **Knowledge and Process Management**, 22(3), 206-2019.
- Medic, S; Karlovic, B; Cindric, Z.(2016). NEW STANDARD ISO 9001:2015 AND ITS EFFECT ON ORGANISATIONS, *Interdisciplinary Description of Complex Systems*. 2016, Vol. 14 Issue 2, p188-193.
- Medic, S; Runje, B; Gros, J; Markucic, D.(2013). POSTUPCI PRIMJENE NORME ISO/TS 29001:2010 U PROIZVODNIM TVRTKAMA RH. *Technical Journal / Tehnicki Glasnik*. Sep2013, Vol. 7 Issue 3, p306-310.
- Mostafa, Rania B.(2016). Value co-creation in industrial cities: a strategic source of competitive advantages.*Journal of Strategic Marketing*. Apr2016, Vol. 24 Issue 2, p144-167.
- MUSHE, EDVIN. (2017). VERTICAL INTEGRATION IN THE OIL INDUSTRY: GAINING COMPETITIVE ADVANTAGE, *Economic Development / Ekonomiski Razvoj*. Jul2017, Vol. 19 Issue 1/2, p247-264.

- Ning, N; Tanriverdi, H.(2017). *MIS Quarterly*. Sep2017, Vol. 41 Issue 3, p937-A8.
- Obidat, Mohammad and Al-Dmour, Hani (2005). **Principles of Marketing**, (1st ed), Amman: Dar Wael for Printing – Publishing.
- Porter, Michael E., & Kramer, Mark R. (2006). Strategy and Society: The Link between Competitive advantage and Corporate Social Responsibility. **Harvard business Review**, December: 78-92.
- Singh, S.R (2012). **Total Quality Management**,(1st ed), New Delhi: APH Publishing Corporation
- Taguchi, Genichi, and Chowdhury, Subir and Wu, Yuin (2005). **Taguchi's Quality Engineering Handbook**, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey. www.asq.org, 5/10/2017.
- Woodside, Arch G.; Quaddus, M. A. Series: Sustaining **Competitive Advantage** Via Business Intelligence, Knowledge Management, and System Dynamics, Volume 22A. Edition: First edition. Bingley, UK : Emerald Group Publishing Limited. 2015. eBook., Database: eBook Collection (EBSCOhost).

قائمة الملاحق

ملحق (١)

قائمة بأسماء المحكمين

اسم المحكم	التخصص	مكان العمل
د.عبدالله العظامات	إدارة أعمال	آل البيت
د.وليد العواودة	إدارة أعمال	ال البيت
د. زياد الصمادي	إدارة أعمال	ال البيت
إيمان العوض	إدارة أعمال والموارد البشرية	مؤسسة البترول الكويتية
رياض	إدارة صناعية	مؤسسة البترول الكويتية
د طارق بدران	الإدارة التسويقية	جامعة الكويت
أ.د اخلاص عبدالله	مدير برنامج MBA	جامعة الكويت
أ.د عوض العنزي	إدارة أعمال	جامعة الكويت

ملحق (٢)
الإستبانة النهائية

تحية طيبة وبعد،،،
يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير بعنوان " أثر تبني نظام الجودة ISO - TS 29001 على دراسة ميدانية على الشركات النفطية الكويتية " ولهذا الغرض أعد الباحث أداة لجمع المعلومات من العاملين الذين يشغلون مناصب إدارية في الشركات النفطية الكويتية وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي ، وان تفضلكم بالإجابة المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف البحث ، علماً بان الإجابة تستخدم لإغراض البحث العلمي حصراً ، ودون ضرورة لذكر الاسم.
شاكراً لكم تعاونكم.

الباحث
عبد الله مسعود المري

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

الرجاء التكرم بوضع (✓) في الخانة التي تنطبق عليك.

- النوع الاجتماعي:

ذكر أنثى

- الفئة العمرية:

أقل من ٣٠ سنة ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة
 ٤٠- أقل من ٥٠ سنة ٥٠ سنة فأكثر .

- المستوى التعليمي:

ثانوية عامة دبلوم كلية مجتمع بكالوريوس دراسات عليا

- عدد سنوات الخدمة:

أقل من ٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات أكثر من ١٠ سنة

الجزء الثاني: تبني نظام الجودة ISO - TS 29001

الرقم	العبرة	انتفاء للمجال		الفقرة الذي تقيسه	دقة الصياغة		
		متنمية	غير متنمية		دقيقة	غير دقيقة	
الحد من الخطر							
١	توفر الشركة إجراءات لمنع الخلل والهدر في مقدمي الخدمات.						
٢	توفر الشركة إجراءات للحد من التفاوت والهدر من مقدمي الخدمات.						
٣	تهتم الشركة بتبسيط العمليات وخفض الهدر.						
٤	تهتم الشركة بخفض الهدر.						
٥	تتبع الشركة منهج تحليل المخاطر التي تواجهها أثناء التصنيع.						
٦	تتبع الشركة منهج تقييم المخاطر التي تواجهها أثناء التصنيع.						
٧	توفر الشركة بنية تحتية مناسبة فيما يخص البناء والمختبرات من المواد .						
٨	توفر الشركة أنظمة التكييف والتهوية وتنقية الهواء والإضاءة بالمختبرات بصورة مناسبة.						
٩	توفر الشركة وسائل الأمن والسلامة المهنية لكافة العاملين.						
١٠	تقوم الشركة بتحسين ظروف العمل المادية بشكل مستمر.						
١١	تحرص الشركة على تطوير وتحسين بيئة العمل وبما يتوافق مع التطورات التقنية المتجددة.						
١٢	تأخذ الشركة بالاعتبار المخاطر الطبيعية مثل ارتفاع درجات الحرارة.						
إدراج احتياجات صناعة محددة							
١	يوجد معايير واضحة لتقييم العمليات التشغيل الخاص بالشركة.						
٢	تهتم الشركة بتحديد المدخلات من مختلف قطاعات البترول ومصادرهما.						
٣	تهتم الشركة بتقييم المدخلات من قبل فريق متخصص من الخبراء الذين يمثلون جميع الأطراف المعنية.						

					٤	تتبع الشركة الإجراءات التي تساهم في حصولها على اعتراف دولي
					٥	تتبع الشركة إجراءات لحماية موارد واصول المنظمة من الوصول والعبث بها.
					٦	تقوم الشركة بتوفير أدوات حماية مناسبة للمباني ومركز البيانات والمكاتب والأجهزة.
					٧	تمتلك الشركة سياسات واجراءات للدخول الى المبنى
					٨	لدى الشركة سياسات واجراءات للدخول الى مركز البيانات.
					٩	تعمل الشركة على تعزيز فاعلية استخدام الطاقة والمواد الأولية والموارد الطبيعية.
الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية						
					١	تطبق الشركة المتطلبات والتشريعات القانونية والتشريعية والمتعلقة بأمن المعلومات.
					٢	تلتزم الشركة بمتطلبات نظام مكافحة الجرائم الإلكترونية .
					٣	تعمل الشركة على لتحقيق أهدافها التنظيمية.
					٤	تعمل الشركة على لتحقيق أهدافها القانونية.
					٥	تلتزم المنظمة بحماية المعلومات وتنفيذ سياسات وإجراءات أمن المعلومات.
					٦	يوجد قسم معني بالالتزام بالمتطلبات التشريعية والقانونية.
زيادة الثقة في منتجات الشركة وعمليات						
					١	تتخذ الشركة مجموعة من الإجراءات لخفض الهدر.
					٢	تهتم الشركة بتحسين نوعية المنتجات والخدمات.
					٣	يتوفر قسم خاصة بالشركة لمتابعة شكاوى العملاء
					٤	تراعى الشركة تحسين صورتها في أعين أصحاب المصالح.
					٥	تعتمد الشركة على الوفاء بالمعايير التي يشترطها المستثمرون.
					٦	تعتمد الشركة على تحسين فرص الحصول على التمويل.

الجزء الثالث: الميزة التنافسية.

الرقم	العبرة	انتماء الفقرة للمجال الذي تقيسه		دقة الصياغة		التعديل المقترح
		غير منتمية	منتمية	غير دقيقة	دقيقة	
بعد الجودة						
١	وفرت في الشركة منتجات تتميز بالموثوقية والجودة.					
٢	وفرت في الشركة منتجات مطابقة للمواصفات الجيدة.					
٣	تصمم المنتجات بالمواصفات العالية.					
٤	سلمت نظم التشغيل بالموثوقية والأمان.					
بعد سرعة التسليم						
١	سلمت المنتجات بصورة سريعة.					
٢	تؤدي الأعمال والمهام المطلوبة من العاملين في الوقت المحدد.					
٣	سلمت المنتجات في الوقت المحدد لها					
٤	تلتزم الشركة بالوقت المخصص للتسلم.					
بعد المرونة						
١	يتم تعديل الطاقة الإنتاجية بشكل سريع.					
٢	يتم تعديل كمية الإنتاج حسب الحاجة.					
٣	يتم تصنيع الشركة منتجاتها حسب احتياجات العملاء.					
٤	تستطيع الشركة أن تعدل على مزيج منتجاتها حسب الحاجة.					
بعد التكلفة						
1	يتم انخفض نسب الهدر بشكل جيد					
2	يتم استغلال الطاقة الإنتاجية بشكل كامل.					
3	اختفضت تكاليف الانتاج بشكل كثير.					
4	زادت انتاجية العاملين.					

ملحق (٤)

أسماء الشركات

الرقم	اسم الشركة
١	الشركة الكويتية للصناعات البترولية المتكاملة
٢	شركة ناقلات النفط الكويتية
٣	الشركة الكويتية لنفط الخليج
٤	شركة البترول الوطنية الكويتية
٥	شركة نفط الكويت
٦	شركة البترول الكويتية العالمية
٧	الشركة الكويتية للاستكشافات البترولية الخارجية
٨	شركة بوبيان للبتروكيماويات
٩	شركة القرين للبتروكيماويات
١٠	شركة ايكاروس للصناعات النفطية
١١	شركة إيكويت للبتروكيماويات

**The impact of adopting the ISO-TS 29001 control system on the competitive advantage
A field study on the Kuwaiti oil companies**

Prepared by:
Abdullah Masoud Al Muri

Supervision:
Dr. Bahjat Eid Al-Jawazne

Abstract

The current study aimed to identify the impact of adopting the ISO-TS 29001 control system with its dimensions (risk reduction, the inclusion of specific industry needs, compliance with legal and regulatory requirements, and increasing the confidence in the company's products and processes) on the competitive advantage in the Kuwaiti oil companies. To achieve the objectives of the study and test its hypotheses, the researcher prepared a questionnaire and distributed it to the study sample consisting of 301 male and female employees in the oil companies in Kuwait. After conducting the statistical analysis for the answers of the members of the study regarding the study tool, the researcher indicated that the level of adopting the ISO-TS 29001 quality system in the Kuwaiti oil companies from the perspective of the employees was medium, the level of the performance of the Kuwaiti oil companies from the perspective of their employees was medium and that there was a statistically significant impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for adopting the quality control system of ISO-TS 29001 on the competitive advantage in the Kuwaiti oil companies. The study recommended the need to increase the attention of the Kuwaiti oil companies in raising the level of adopting the quality system of ISO - TS 29001.
Keywords: ISO - TS 29001 Quality System, Competitive Advantage, Oil Companies, Kuwait.